

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NOMOR SKRIPSI
3994/KOM-D/SD-S1/2020

**KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI PENGADILAN
AGAMA PEKANBARU (STUDI PADA ADMINISTRASI
DAN MEDIASI KASUS PERCERAIAN)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Strata Satu) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

DEVI SUNDARI
NIM. 11643200489

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERNETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melihat dan memeriksa, membaca, mengkaji dan memeriksa sebagaimana mestinya terhadap penulisan skripsi saudara:

Nama : Devi Sundari
NIM : 11643200489
Judul : Aktivitas Humas Pengaduan Agama Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunculkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk mengikuti dan melaksanakan Ujian Mumpuk Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dengan demikian persetujuan ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 10 April 2020

Pembimbing,

Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP. 19780605 200701 1 024

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 19691118 199603 2 001

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Devi Sundari**
NIM : **11643200489**
Judul : **Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan Agama Pekanbaru (Studi pada Administrasi dan Mediasi Kasus Perceraian)**

Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : **Selasa**
Tanggal : **19 Mei 2020**

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Mei 2020

Dekan,

Dr. Mardin, MA
NIP.19660620 200604 1 015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Yantos, S.IP, M.Si
NIP. 19710122 200701 1 016

Penguji III

Sudianto, S.Sos, M.I.Kom
NIP. 19801230 200604 1 001

Sekretaris/ Penguji II

Yefni, M.Si
NIP. 19700914 201411 2 001

Penguji IV

Rafdeadi, MA
NIP. 19821225 201101 1 011



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

كافة الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Proposal dengan judul **“Implementasi Kinerja Humas Pengadilan Agama Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik”** yang diajukan oleh saudara :

Nama : Devi Sundari
NIM : 11643200489
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI

Telah diseminarkan pada :

Hari/Tanggal : Jumat, 20 Desember 2019
Pukul : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Munaqasah II

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 20 Desember 2018

Penguji I


Rohavati, M.I.Kom
NIK. 130417020

Penguji II


Suardi, M.I.Kom
NIP. 197809122014111003

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Sundari
 NIM : 11643200489
 Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru/ 15 Mei 1998
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Judul Skripsi : **“Aktivitas Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-undang yang berlaku.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 06 Mei 2020

Yang membuat pernyataan


Devi Sundari

NIM: 11643200489

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Dosen Pembimbing Skripsi

Pekanbaru, 08 April 2020

No : Nota Dinas

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di_

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini maka mahasiswa berikut :

Nama : Devi Sundari

NIM : 11643200489

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Dapat diajukan untuk menempuh **Ujian Skripsi/ Munaqasyah** guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.IKom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **“Aktivitas Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik”**.

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih banyak.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Mengetahui,

Pembimbing

Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP. 19780605 200701 1 024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Devi Sundari
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan Agama Pekanbaru (Studi pada Administrasi dan Mediasi Kasus Perceraian).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kegiatan komunikasi yang dilakukan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam memberikan pelayanan informasi terutama pada kasus perceraian kurang optimal dan terdapat kendala. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi pada kasus perceraian di Pengadilan Agama Pekanbaru. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori program humas menurut Widjaja. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari seluruh kegiatan komunikasi Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam memberikan pelayanan informasi terutama pada kasus perceraian meningkat. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan yang dilakukan dengan memberikan pelayanan komunikasi secara langsung (melalui meja informasi dan pengaduan), pelayanan tidak langsung (melalui website dan aplikasi berbasis smartphone yaitu Sigrasi PA Pekanbaru), menjalin hubungan kerjasama dengan media yaitu Radio Republik Indonesia (RRI), Radio Indra Pekanbaru, dan wartawan Koran Riau Pos, serta melakukan pendokumentasian menggunakan alat dokumentasi berupa kamera, buku arsip, dan banner.

Kata kunci: Komunikasi Humas, Pelayanan dan Informasi Publik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Devi Sundari
Department : Communication
Title : The Public Relations Communication in Improving the Public Information Service in Pekanbaru Religious Court (A Study on the Divorce Case Administration and Mediation).

This research is motivated by the communication activities carried out by the Pekanbaru Religious Court Public Relations in providing information services, especially in the case of divorce which is not optimal due to some obstacles. Therefore, this study aims to know how public relations communication in improving information services on the divorce case in the Pekanbaru Religious Court. The theory used in this study is the theory of public relations programs according to Widjaja. The research method used is descriptive qualitative methods. Data are collected from interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that of all the PR communication activities of the Pekanbaru Religious Court in providing information services, especially in divorce cases, are increasing. This can be seen from the activities carried out by the Pekanbaru religious court such as providing direct communication services (through the information desk and complaints), providing indirect services (through websites and smartphone-based applications, namely the PA Sigrasi), establishing cooperative relationships with the media namely Radio Republik Indonesia (RRI) , Radio Indra Pekanbaru, and Riau Pos Newspaper, as well as documenting using cameras, archive books, and banners.

Keywords: Public Relations Communication, Services and Public Information

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta karunia-Nya serta sholawat kepada baginda Nabi Muhammad SAW atas perjuangan dan pengorbanannya dapat memberikan pelajaran dan teladan bagi umat Islam sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan Agama Pekanbaru (Studi pada Administrasi dan Mediasi Kasus Perceraian)”**. Sebagai salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak sedikit sumbangan dan jasa yang penulis terima dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini baik baik moral maupun materi, dengan penuh rasa hormat ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Wakil Rektor I Bapak Dr. H. Suryan A.Jamrah, MA, Wakil Rektor II Dr. H. Kurnadi, M.Pd, Wakil Rektor III Bapak Drs. H. Promadi, MA,Pd.D.
2. Bapak Dr. Nurdin, MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Dr. Masduki, M.Ag, selaku Wakil Dekan Bagian Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, selaku Wakil Dekan Bagian Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Azni, M.Ag, selaku Wakil Dekan Bagian Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Yantos, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bapak Dr. Toni, Hartono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang bersedia membimbing dan telah banyak memberi masukan serta saran selama penulisan skripsi, semoga ilmu yang telah Bapak berikan menuai banyak keberkahan.
5. Ibu Intan Keumala, M.Si, selaku Dosen Penasehat Akademik
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, terima kasih telah mengajari dan memberikan ilmu kepada penulis, semoga ilmu yang telah Bapak/Ibu berikan menuai banyak keberkahan.
7. Bapak Drs. Asfawi, MH, selaku Humas Pengadilan Agama Pekanbaru yang telah memberi izin penelitian serta bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai langsung terkait penelitian ini.
8. Bapak Aulia Kurniawan S.Kom, Bapak Sutikno Hady, S.H, Ibu Ana Gustina, M.H, selaku Bagian Pemberitaan/website dan IT, Bagian Umum, dan Bagian Pelayanan dan Informasi yang telah meluangkan waktunya untuk diwawancarai.
9. Teristimewa dan tersayang buat kedua orang tua, Ayahanda (Alm) Amril dan Ibunda Junitawati yang telah menyemangati, memberi dukungan, serta selalu mendo'akan penulis agar mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Yuli Lovita, S.Pd, Rahma Ayu Ningsih, S.Si, dan Cinta Aprilianti sebagai Kakak dan Adik yang selalu menyemangati, memberi bantuan, serta dukungan kepada penulis.
11. Nurul Ayasa, Nanda Rayhanah Nst, Rahmatang, Diayu Humairah, Hesti Rahayu dan Nurhafidah serta teman-teman kelas PR C 2017 yang telah menemani selama proses perkuliahan.
12. Rizky Hakiki, Faisal Setiawan, Rifaldy Yuhendri, Roby, Anggi, Razak, Fahmi Hadi, Lely Syafriani, Anggun Setiawan, Annisa, Chika Angelia, Ulfa Novita sebagai sahabat seperjuangan yang telah banyak membantu penulis mulai dari bangku sekolah, hingga proses penyusunan skripsi ini serta sahabat-sahabat lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan dukungan dan motivasinya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

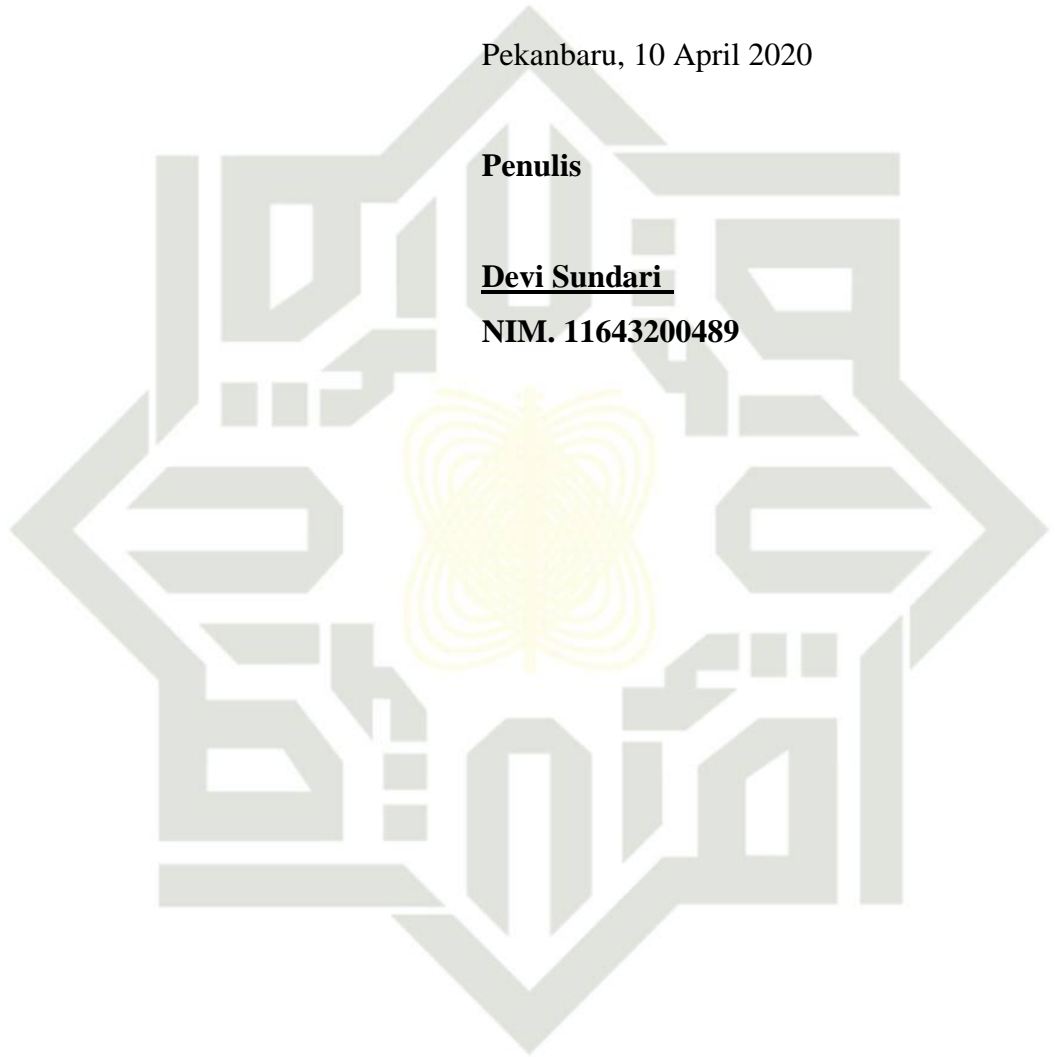
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan kelapangan hati, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak, agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para akademisi terkait keilmuan yang sama, serta bermanfaat bagi masyarakat secara luas.

Pekanbaru, 10 April 2020

Penulis

Devi Sundari

NIM. 11643200489



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISIONALITAS.....	v
NOTA DINAS PEMBIMBING SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	8
A. Kajian Teori	8
B. Kajian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Pikir	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Sumber Data	34



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informan Penelitian.....	34
Teknik Pengumpulan Data.....	35
Validitas Data.....	35
Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV GAMBARAN UMUM LEMBAGA	39
A. Sejarah Pengadilan Agama Pekanbaru	39
B. Visi Misi Pengadilan Agama Pekanbaru	43
Logo Pengadilan Agama Pekanbaru	44
D. Gambaran Umum Humas dan Pelayanan Informasi	44
BAB V HASIL PENELITIAN	48
A. Humas Pengadilan Agama Pekanbaru	48
B. Komunikasi Humas Pengadilan Agama Pekanbaru	52
BAB VI PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Pikir Penelitian	30
Gambar 2: Logo Pengadilan Agama Pekanbaru	42
Gambar 3: Piagam Penghargaan Lomba Inovasi Pelayanan Publik	44
Gambar 4: Fasilitas Layanan Kesehatan Pengadilan Agama Pekanbaru.....	48
Gambar 5: Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu	51
Gambar 6: Aplikasi Sigrasi PA Pekanbaru	52
Gambar 7: Berita PA Pekanbaru di Koran Riau Pos.....	57
Gambar 8: Website Resmi Pengadilan Agama Pekanbaru	59
Gambar 9: Facebook dan Instagram Pengadilan Agama Pekanbaru	61
Gambar 10: Twitter Pengadilan Agama Pekanbaru	63
Gambar 11: Contoh Publikasi melalui Website	66
Gambar 12: Bentuk Dokumentasi Arsip Berita di website PA Pekanbaru.....	66
Gambar 13: Dokumentasi Piagam Penghargaan melalui website.....	67
Gambar 14: Publikasi menggunakan Baliho.....	68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Informan Penelitian.....	33
Tabel 2: Daftar Nama Ketua Pengadilan Agama Pekanbaru	39
Tabel 3: Daftar Ketenagaan Pengadilan Agama Pekanbaru	40
Tabel 4: Daftar SDM Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru.....	43





BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Humas merupakan bagian yang sangat penting di dalam suatu perusahaan atau lembaga. Di era keterbukaan informasi seperti saat ini, dimana masyarakat atau publik sudah semakin kritis terhadap pemberitaan, maka peran humas sangat penting sebagai layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas dan sesuai fakta yang ada di perusahaan, lembaga, pemerintahan maupun organisasi.¹ Secara struktural, humas merupakan bagian penting dari sebuah lembaga. Hal ini membuktikan bahwa Humas merupakan salah satu fungsi manajemen dalam sebuah lembaga. Praktisi Humas berperan melakukan komunikasi timbal balik yang bertujuan menciptakan rasa saling menghargai, saling mempercayai, menciptakan *good will*, serta mendapatkan dukungan dari publik.

Di era globalisasi seperti saat ini berbagai perusahaan atau instansi, baik swasta maupun negeri yang bergerak diberbagai bidang mulai memperhatikan arti penting peranan humas seiring dengan perkembangan zaman. Humas yang memiliki peranan yang cukup besar dalam sebuah organisasi semakin terlihat seiring dengan keterbukaan informasi publik saat ini. Ruslan berpendapat bahwa keberadaan unit kehumasan di sebuah lembaga atau instansi milik pemerintah merupakan sebuah keharusan fungsional dan operasional dalam upaya menyebarkan informasi. Humas juga berperan mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam, maupun kepada masyarakat luar pada umumnya.²

Humas di pemerintahan pada saat ini tidak bisa dipandang sebelah mata, seiring dengan tuntutan reformasi termasuk reformasi di birokrasi

¹ Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Humas Serta Aplikasi di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 3.

² Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Konsep & Aplikasi* (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), 343.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan wajib menyelenggarakan aktivitasnya dengan “*transparansi*” menjadi salah satu ukuran dari suatu penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat berhak mengetahui informasi apapun dari pembuat dan pelaku kebijakan. Bagian Humas dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan mereka. Memberikan informasi secara teratur mengenai kebijakan-kebijakan, rencana-rencana, serta hasil-hasil kerja institusi serta memberikan pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang-undangan dan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat.³

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pasal 1 ayat 2 yang berbunyi:

“Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik”.

Berhasil atau tidaknya kinerja Humas berkaca pada dinamika masyarakat yang terus bergerak. Dalam pemenuhan pelayanan informasi publik yang telah dilakukan oleh Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru harus berjalan baik sesuai dengan Maklumat Pelayanan Informasi Publik dan tupoksi bagian Humas. Berdasarkan data yang penulis peroleh bahwa Pengadilan Agama Pekanbaru berhasil meraih Juara III dalam lomba inovasi pelayanan publik pada tahun 2018 yang diberikan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia. Penghargaan tersebut menunjukkan bahwa humas Pengadilan Agama Pekanbaru termasuk humas yang kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau publik, di antaranya aktivitas yang dilakukan adalah pembuatan aduan masyarakat melalui aplikasi SIPA, melalui website Pengadilan Agama Pekanbaru yaitu <https://www.pa-pekanbaru.go.id/>, melalui media sosial, atau datang langsung secara tertulis melalui kotak kritik dan saran yang telah di sediakan oleh

³ Frida Kusumastuti, *Dasar-dasar Humas* (Jakarta : PT Gahalia Indonesia, 2002), 37.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengadilan Agama Pekanbaru. Namun inovasi yang telah dibuat tersebut masih banyak belum diketahui oleh masyarakat, seperti pada *website* resmi <https://www.pa-pekanbaru.go.id/> (diakses pada 29 November 2019)⁴ pada bagian daftar pengunjung *website* hanya terdapat 81 pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi Humas kepada masyarakat tentang keberadaan *website* yang mengizinkan permohonan informasi kepada masyarakat.

Kemudian, Pengadilan Agama Pekanbaru juga belum maksimal menggunakan media sosial seperti twitter, facebook dan instagram sebagai media komunikasi antara masyarakat dan lembaga. Hal ini dapat dilihat melalui media sosial twitter Pengadilan Agama Pekanbaru yaitu @PekanbaruPa, media sosial ini tidak update memberikan berita atau informasi dengan jumlah *followers* (pengikut) terbilang sedikit yaitu 6 orang. Kurangnya sosialisasi Humas terhadap keberadaan media sosial yang ada menjadi penyebab kurangnya pengetahuan masyarakat akan keberadaan sosial media tersebut. Padahal media sosial dapat menjadi jembatan informasi antara lembaga kepada publik.

Pengadilan Agama Pekanbaru memiliki program unggulan dalam bidang pelayanan yaitu program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Program ini merupakan salah satu cara yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengurus berkas perkara terutama dalam mengurus kasus perceraian. Dimana masyarakat dapat langsung mengajukan gugatan atau permohonan hanya melalui tahapan satu pintu dalam proses pelayanan. Program ini tentu sangat membantu masyarakat luas pada umumnya, namun ternyata masih banyak masyarakat yang belum memahami program tersebut dan memahami bagaimana prosedurnya.

Program selanjutnya adalah program bebas biaya perkara untuk masyarakat yang ingin mengurus perkara perceraian maupu perkara lainnya, program ini diberikan untuk masyarakat kurang mampu tanpa dikenakan biaya perkara dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan. Namun program ini tidak dipublikasikan kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang masih belum mengetahui program tersebut.

⁴ <https://www.pa-pekanbaru.go.id/> (diakses pada 29 November 2019 pukul 21:30 WIB)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masalah-masalah tersebut diatas disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan keterbukaan informasi Humas kepada masyarakat tentang keberadaan website maupun program-program unggulan yang ada di Pengadilan Agama Pekanbaru. Sehingga Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dapat lebih meningkatkan kinerja dan kualitas keterbukaan informasi yang diberikan. Pemberian informasi-informasi tersebut harusnya dapat dilakukan dengan maksimal dengan pemanfaatan media cetak, media tulis, maupun media massa. Petugas atau Bagian Humas di sini merupakan dinamisator atau pendorong bagi publik untuk memanfaatkan sarana atau media komunikasi secara efektif. Bagian atau petugas Humas haruslah membudayakan timbulnya komunikasi dua arah.⁵

Selain faktor-faktor tersebut terbatasnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru juga menjadi salah satu faktor penghambat Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau lembaga.⁶

Maka melihat permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan yang ada mengenai komunikasi Humas melalui kegiatan Humas di Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dengan judul **“Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan Agama Pekanbaru (Studi pada Administrasi dan Mediasi Kasus Perceraian)”**.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari dari kesalahan-kesalahan makna dalam penelitian ini maka penulis perlu menjelaskan istilah-istilah yang digunakan didalam judul penelitian, adapun itu ialah sebagai berikut:

Komunikasi

Menurut Anwar Arifin komunikasi adalah jenis proses sosial yang erat kaitannya dengan aktivitas manusia serta sarat akan pesan maupun perilaku.

⁵ Frida Kusumastuti, *Dasar-dasar Humas* (Jakarta : PT Gahalia Indonesia, 2002), 15.

⁶ Danang Sunyoto, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta : CAPS, 2012), 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Skinner turut beropini tentang komunikasi sebagai suatu perilaku lisan maupun simbolik dimana pelaku berusaha memperoleh efek yang diinginkan.⁷

2. Humas

Humas adalah proses komunikasi dimana individu atau unit-unit masyarakat berupaya untuk menjalin relasi yang terorganisasi dengan berbagai kelompok atau publik untuk suatu tujuan tertentu.⁸

3. Pelayanan

Pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik bersifat barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).⁹ Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.¹⁰

4. Informasi Publik

Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.¹¹

5. Pengadilan Agama Pekanbaru

Pengadilan agama adalah pengadilan tingkat pertama yang melaksanakan kekuasaan kehakiman di lingkungan Peradilan Agama yang berkedudukan di Ibu kota kabupaten atau kota. Pengadilan Agama Pekanbaru merupakan Pengadilan yang ada di kota Pekanbaru Provinsi Riau.¹²

⁷ Dimiyati dan Mudjiono. *Belajar dan Pembelajaran*. (Jakarta: PT Rineke Cipta, 2006),

⁸ Yosol Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah* (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2013), 5.

⁹ https://id.m.wikipedia.org/wiki/pelayanan_publik (diakses pada 06 Desember 2019 pukul: 21:30)

¹⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 26

¹¹ Pasal 1 ayat 2 UU nomor 14 Tahun 2008

¹² <https://www.pa-pekanbaru.go.id/> (diakses pada 29 November 2019 pukul 21:30 WIB)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana komunikasi Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru?”

D. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada administrasi dan mediasi kasus perceraian di Pengadilan Agama Pekanbaru dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik.

E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana komunikasi Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang komunikasi Humas melalui teori humas, pelayanan, dan informasi publik.
- 2) Memberikan sumbangan pemikiran dan sumber informasi kepada pihak Pengadilan Agama Pekanbaru dalam memberikan pelayanan informasi publik.
- 3) Untuk menambah wawasan dan pemahaman penulis secara lebih mendalam mengenai kualitas informasi.

b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.
- 2) Sebagai syarat untuk mencapai gelar keserjanaan di Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Bagi kalangan akademisi, penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi penelitian lebih lanjut untuk meneliti topik yang sama.

Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, alasan memilih judul, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Dalam bab ini berisikan mengenai kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka pikir.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, informan penelitian, validitas data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan tentang gambaran umum mengenai Pengadilan Agama Pekanbaru.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI: PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

1. Komunikasi Humas

Humas merupakan suatu cara mengelola penyebarluasan suatu informasi antara individu maupun organisasi serta masyarakat. Hubungan masyarakat atau sering disingkat humas adalah suatu ilmu, sistim, seni, profesi, kegiatan, dan lain sebagainya. Tujuan dari humas oleh perusahaan sering dikatakan untuk membujuk investor, masyarakat, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya untuk mempertahankan sudut pandang tertentu tentang hal itu, kepemimpinannya, produk, atau keputusan politik.¹³

Menurut Haris Munandar menerjemahkan definisi humas dari Jefkins yaitu “Humas adalah sesuatu yang mencakup keseluruhan komunikasi terencana, baik itu komunikasi yang dilakukan ke dalam organisasi itu sendiri maupun masyarakat luar dalam rangka mencapai tujuan sistematis dan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian”.¹⁴ Sedangkan R. Sudiro Muntahar mengartikan “humas sebagai suatu proses usaha yang terencana yang menyangkut maksud baik, simpatik, saling pengertian, untuk memperoleh pengakuan, penerimaan, dan dorongan dari masyarakat melalui komunikasi dan sarana komunikasi seperti media massa untuk mencapai manfaat dan kesepakatan bersama”.¹⁵

Sebagai sebuah profesi seorang humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.¹⁶

¹³ Oemi Abdurrahman, *Dasar-dasar Public Relations* (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2001), 24.

¹⁴ Frank Jefkins, *Public Relations* (terjemahan Haris Munandar) (Jakarta: Erlangga, 2004), 9.

¹⁵ *Ibid.* 10.

¹⁶ Oemi Abdurrahman, *Dasar-dasar Public Relations* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001), 27.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Para ahli Public Relations atau humas mengambil tiga definisi yang dianggap terbaik dari definisi-definisi yang disampaikan yaitu:

- 1) *“Public Relations activity is management of communications between an organization and its publics”* (Aktivitas Public Relations adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya)
- 2) *“Public Relations practice is deliberate, planned and sustain effort to establish and maintain mutual understanding between an organization and its publics”* (Praktik Public Relations adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya)
- 3) *“Public Relations is the art of bringing about better public understanding which breeds greater public confidence for any individual or organization”* (Public Relations adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau suatu badan/organisasi).¹⁷

Definisi dari public relations adalah: fungsi manajemen yang khas antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama; mengikutsertakan manajemen dalam menghadapi permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini masyarakat atau publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efisien; bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.¹⁸

Teori kehumasan pemerintah adalah bahwa adanya bidang kehumasan pada setiap instansi pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dan operasional dalam rangka penyebaran informasi baik tentang aktivitas maupun kegiatan instansi tersebut baik ke dalam maupun ke luar yaitu kepada

¹⁷ Glenn Griswold, *Your Public Relations*, Fark & Wangnalis Company (New York: Naffic, 1984), 4.

¹⁸ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Konsep & Aplikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 16.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat pada umumnya. Humas merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta informasi melalui pers, radio, televisi, dan media lainnya.¹⁹

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas hubungan masyarakat (Humas) yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah (lembaga komersial) adalah tidak adanya unsur komersial walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dengan kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Humas pemerintah lebih menekankan pada public service atau demi meningkatkan pelayanan umum. Melalui unit atau program kerja humas tersebut, pemerintah dapat menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijaksanaan dan tindakan-tindakan tertentu secara aktivitas dalam melaksanakan tugas atau kewajiban ke pemerintahannya.

a. Karakteristik Humas

Adapun karakteristik humas itu ialah sebagai berikut:

- 1) Adanya upaya komunikasi yang bersifat dua arah

Hakikat Humas adalah komunikasi. Namun, tidak semua komunikasi dapat dikatakan humas. Komunikasi yang menjadi ciri kehumasan adalah komunikasi dua arah yang memungkinkan terjadinya arus informasi timbal balik. Komunikasi timbal balik dalam praktik kehumasan bukan berarti komunikasi yang harus bersifat langsung, melainkan bersifat tertunda (delayed). Oleh karena itu, setiap upaya yang memungkinkan terjadinya arus timbal balik dapat disebut sebagai komunikasi kehumasan. Upaya-upaya tersebut misalnya dengan menyediakan sarana atau media komunikasi seperti kotak surat, buletin atau media internal (IngGriya), suatu forum atau pertemuan yang diformat untuk terjadinya dialog semisal program orientasi bagi karyawan baru, rapat, pertemuan dan forum bebas.²⁰

¹⁹ A.W.Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta: Bumi Aksara, 1993),

²⁰ Frida Kusumastuti, *Dasar-dasar Humas* (Jakarta : PT Gahalia Indonesia, 2002), 15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Sifatnya yang terencana

Humas adalah suatu kerja manajemen atau fungsi manajemen. Oleh karena itu, kerja humas haruslah menerapkan prinsip-prinsip manajemen, supaya hasil kerjanya dapat diukur. Banyak kalangan bahwa hasil kerja humas bersifat intangible (abstrak) sehingga orang sulit mempercayai bahwa humas bermanfaat bagi organisasi atau lembaganya, sebab tidak diketahui apa hasil kontribusi. Anggapan ini dikarenakan karena kesalahan penerapan humas itu sendiri. Penerapan humas cenderung tidak terintegrasi dengan bagian yang lain, bahkan sering pula tidak terencana dengan baik berdasarkan kebutuhan dan kondisi yang sebenarnya (sesuai fakta).

Humas dianggap mampu sebagai “tukang sihir” yang dapat seketika membuat hitam menjadi putih. Padahal humas tidak beda dengan fungsi manajemen yang lain, yang memerlukan fact finding, perencanaan, pengorganisasian, aksi dan evaluasi. Artinya aktivitas humas perlu direncanakan, dirumuskan tujuannya, dan ditentukan ukuran keberhasilannya.²¹

3) Berorientasi pada organisasi atau lembaga.

Syarat mutlak dalam kerja humas adalah pemahaman yang tinggi terhadap visi, misi, dan budaya organisasi atau lembaga. Visi, misi dan budaya organisasi atau lembaga inilah yang menjadi materi utama humas, sehingga dapat mencapai tujuan humas dan mendukung tujuan manajemen lainnya.

4) Sasarannya adalah publik.

Sasaran humas adalah publik, yakni suatu kelompok dalam masyarakat yang memiliki karakteristik kepentingan yang sama. Jadi, sasaran humas bukanlah perorangan. Hal itu perlu disampaikan sebab masih ada orang yang mengistilahkan PR sebagai personal relations. Terjemahan public relations menjadi hubungan masyarakat juga harus dibedakan dengan

²¹ *Ibid.* 16.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengertian masyarakat sebagai “*society*” cara yang mudah untuk membedakannya adalah terletak pada adanya “*interest*”.²²

Dalam praktik publik ini dikelompokkan menjadi dua, yakni publik internal dan publik eksternal. Publik internal merupakan publik karyawan, yakni mereka yang bekerja dalam organisasi atau lembaga Publik eksternal misalnya komunitas lokal (tetangga).

b. Fungsi Humas

Secara garis besar, Humas/ PR instansi pemerintah memiliki peran ganda. Fungsi keluar adalah berupaya memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan kebijaksanaan dan tujuan dari lembaga yang bersangkutan terhadap kepentingan masyarakat sebagai khalayak sasaran. Fungsi ke dalam adalah pihak humas wajib menyerap aspirasi atau keinginan publik/ masyarakat yang diselaraskan dengan kepentingan bagi instansinya demi tercapainya tujuan bersama. Menurut Edward L. Bernay, terdapat 3 fungsi utama Humas, yaitu:

- 1) Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- 2) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- 3) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan atau lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.²³

Sedangkan menurut Millet, humas dalam dinas instansi atau lembaga pemerintahan terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas utamanya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*learning about public desires and aspiration*).
- 2) Kegiatan memberikan nasihat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya dilakukan oleh lembaga pemerintah seperti yang

²² *Ibid.* 16.

²³ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Konsep & Aplikasi* (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), 340.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikehendaki oleh pihak publiknya (*advising the public about what is should desire*).

- 3) Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan para aparat pemerintahan (*ensuring satisfactory contact between public and government official*).
- 4) Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga pemerintahan yang bersangkutan (*informing and about what an agency is doing*).²⁴

Fungsi pokok Humas pemerintah Indonesia pada dasarnya antara lain sebagai berikut:

- 1) Mengamankan kebijaksanaan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya.
- 2) Memberikan pelayanan, dan menyebarluaskan pesan atau informasi mengenai kebijaksanaan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat.
- 3) Menjadi komunikator dan sekaligus menjadi mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak, dan menampung aspirasi, serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak.
- 4) Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang.²⁵

c. Peran Humas

Humas atau PR di suatu lembaga mempunyai peranan yang penting baik itu dilingkup internal maupun eksternalnya. Dozier & Broom membagi peranan PR atau humas ke dalam empat kategori yaitu:

- 1) Penasehat ahli (*expert prescriber*)

²⁴ *Ibid.* 341-342.

²⁵ *Ibid.* 343-344

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seorang praktisi PR yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

2) Fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*)

Dalam hal ini praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diharapkan dan diinginkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

3) Fasilitator proses pemecahan masalah (*Problem solving process fasilitator*)

Peranan praktisi PR dalam proses pemecahan masalah ini bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional.

4) Teknisi komunikasi (*Communication technician*)

Peranan ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi.²⁶

d. Hubungan Komunikasi dengan Humas

Humas merupakan suatu profesi yang berhubungan dengan komunikasi. Salah satu kegiatan yang dilakukan seorang *Public Relations* atau Humas adalah komunikasi. Hubungan komunikasi dengan Humas yaitu kegiatan Humas pada hakikatnya adalah kegiatan komunikasi. Sehingga kegiatan Humas dapat dikatakan sebagai kegiatan komunikasi

²⁶ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 20-21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pula. Humas merupakan suatu bentuk komunikasi yang berlaku terhadap semua jenis organisasi, pemerintah, maupun swasta.²⁷

Kegiatan atau aktivitas Humas dalam sebuah organisasi berkaitan dengan tujuan utama dan fungsi-fungsi manajemen perusahaan. Fungsi dasar manajemen tersebut merupakan suatu proses kegiatan atau pencapaian suatu tujuan pokok dari organisasi atau lembaga dan biasanya berkaitan dengan memanfaatkan berbagai potensi sumber daya yang dimiliki oleh organisasi atau lembaga tersebut.²⁸

Menurut Widjaja, sesuai dengan peran humas sebagai sarana untuk melayani kepentingan umum, sebagai mediator antara pimpinan dengan publik, dan sebagai dokumentator, maka kegiatan humas dititikberatkan pada tiga program yaitu:²⁹

- 1) Program pelayanan

Program ini berupa pelayanan data atau informasi baik secara lisan maupun tertulis serta sarana dan prasarana. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program pelayanan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, baik secara lisan maupun tulisan, baik berupa sarana maupun prasarana.

- 2) Program mediator

Public Relations merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijakan, aktivitas, program kerja dan rencana-rencana usaha suatu organisasi/perusahaan berdasarkan keadaan,

²⁷ Linggar M Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 27.

²⁸ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), 12.

²⁹ Widjaja AW, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1993),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harapan-harapan, dan sesuai dengan keinginan publik sasaran³⁰. Menurut Widjaja program mediator ini seperti berupa penerbitan berbagai media massa, penyelenggaraan konferensi pers, wisata pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tajuk rencana yang negatif dan lain-lain.³¹

Sehingga berdasarkan pendapat tersebut penulis menitikberatkan program media pada penelitian ini yaitu: media massa (berupa media cetak seperti koran dan majalah dan media elektronik) kemudian media online seperti facebook, twitter, instagram, dan lain-lain.

a. Media Massa

Menurut Leksikon, media massa adalah sarana untuk menyampaikan pesan yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas misalnya radio, televisi, dan surat kabar. Menurut Effendy, media massa digunakan dalam komunikasi apabila komunikasi berjumlah banyak dan bertempat tinggal jauh. Media massa yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari umumnya adalah surat kabar, radio, televisi, dan film bioskop, yang beroperasi dalam bidang informasi, edukasi dan rekreasi, atau dalam istilah lain penerangan, pendidikan, dan hiburan.³² Sehingga berdasarkan pengertian media massa tersebut dapat dikategorikan kedalam 2 bagian yaitu: media cetak (berupa surat kabar atau majalah, baliho, spanduk) dan media elektronik (seperti radio, televisi, film, dan lain-lain).

b. Media Online

Pengertian Media Online secara umum yaitu segala jenis atau format media yang hanya bisa diakses melalui internet berisikan teks, foto, video, dan suara. Dalam pengertian umum ini, media

³⁰ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), 15.

³¹ Widjaja AW, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1993),

³² Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), 65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

online juga bisa dimaknai sebagai sarana komunikasi secara online. Dengan pengertian media online secara umum ini, maka email, mailing list, website, blog, whatsapp, dan media sosial (sosial media) masuk dalam kategori media online. Pengertian Media Online secara khusus yaitu terkait dengan pengertian media dalam konteks komunikasi massa. Media adalah singkatan dari media komunikasi massa dalam bidang keilmuan komunikasi massa mempunyai karakteristik tertentu, seperti publisitas dan periodisitas.³³

3) Program dokumenter

Menurut Nurhadi Magetsari dkk, pengertian dokumentasi adalah bahan yang termasuk dalam jenis, bentuk, dan sifat apapun tempat informasi direkam, rekaman yang ditulis atau dipahat, yang menyampaikan informasi berupa fakta.

Menurut Widjaja program ini berupa pembuatan dokumentasi film, foto rekaman (kaset audiovisual), transkrip pidato dll mengenai suatu kegiatan atau program suatu organisasi/lembaga yang di dapat dipublikasikan melalui berbagai macam media agar dapat diketahui oleh publik.³⁴ Jadi dapat dikatakan bahwa program dokumenter merupakan salah satu program untuk memberikan informasi-informasi berupa publikasi kepada masyarakat atau publik.

2. Konsep Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.³⁵

³³ M.Romli, Asep Syamsul. *Jurnalistik Online: Panduan Praktis Mengelola Media Online* (Bandung, Nuansa Cendekia, 2012), 34.

³⁴ A.W.Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta : Bumi Aksara, 1993),

³⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Pasolong, pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan tersebut terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Kemudian Putra memaknai Pelayanan publik sebagai suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negara atau masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.³⁶

Menurut Moenir pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Sedangkan Brata mengatakan bahwa pelayanan akan terbentuk karena adanya proses layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.³⁷

Sehingga pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas, tindakan serta perbuatan seseorang maupun kelompok dengan memberikan layanan, baik berupa barang maupun jasa guna mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

a. Komunikasi Pelayanan Publik

Secara komunikasi, pelayanan diartikan sebagai suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Selain itu pelayanan juga dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun sebaliknya.³⁸

³⁶ Reza Mochammad Yanuar, "Inovasi Pelayanan Publik" *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol 04 No. 01, 01 Agustus 2019, 8.

³⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (1992), hal. 16

³⁸ Loina, *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*, (2001).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public service* yang berarti “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa”. Menurut Ruslan konsep pelayanan publik berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan atau lembaga dalam upaya memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya. Dengan demikian, sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menjalankan kewajiban sebagai pemberi layanan yang terbaik.³⁹

Komunikasi pelayanan publik itu sendiri adalah pihak komunikasi yang bertindak sebagai pengirim dalam sebuah proses komunikasi. Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.⁴⁰

Jika dikaitkan pelayanan dengan Humas, maka dapat dilihat dari peran dan fungsi Humas itu sendiri dalam menjalankan setiap program-program kegiatannya, dengan kata lain pemberian pelayanan yang dilakukan dapat dilakukan seperti memanfaatkan salah satu media informasi eksternal sebagai alat perantara dalam menunjang kegiatan komunikasi antara lembaga dan publiknya, yakni para pelanggan pada khususnya.

Menurut Widjaja didalam bukunya yang berjudul *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* pelayanan adalah pemberian pelayanan berupa data atau informasi baik secara lisan maupun tertulis serta sarana dan prasarana. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelayanan sebagai penanganan pemberian layanan berupa informasi dan data, serta pemberian sarana dan prasarana atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi

³⁹ Hermawan Kartajaya, *Service Operation* (Jakarta: Erlangga, 2009), 7.

⁴⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, baik secara lisan maupun tulisan, baik berupa sarana maupun prasarana.⁴¹

Pemberian pelayanan kepada publik telah diatur dalam Undang Undang Pelayanan Publik yaitu Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.⁴²

Dalam Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa tantangan atau kendala dalam pelayanan publik adalah:

- 1) Kontak antara pelanggan dan penyedia pelayanan
- 2) Variasi pelayanan
- 3) Para petugas pelayanan
- 4) Struktur organisasi
- 5) Informasi
- 6) Kepekaan permintaan dan penawaran
- 7) Prosedur
- 8) Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) Unsur pertama adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 2) Unsur kedua adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses

⁴¹ A.W.Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta : Bumi Aksara, 1993),

⁴² Reza Mochammad Yanuar, “Inovasi Pelayanan Publik” *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol 4 No. 01, 01 Agustus 2019, 8.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

- 3) Unsur ketiga adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan. Unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.⁴³

Dengan demikian, hal yang dapat dilakukan seorang Humas dalam penanganan dibidang pelayanan publik adalah dengan menangani pelayanan berupa data, informasi, serta sarana dan prasarana.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori "*The triangle of balance in service quality*: dari Morgan dan Murgatroyd,⁴⁴ bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik menurut Morgan dan Murgatroyd, yaitu tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara: 1) Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*); 2) Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi

⁴³ Reza Mochammad Yanuar, "Inovasi Pelayanan Publik" *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol 04 No. 01, 01 Agustus 2019, 8.

⁴⁴ Morgan and Murgatroyd. *Total Quality Management in the Public Sector: An international perspective*. (Philadelphia: Open University Press, 1994), 179.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(*Process and Environment*); 3) Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*).⁴⁵

Sedangkan kualitas pelayanan jasa (*service of excellence*) menurut Wyckop adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Artinya, terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expexted service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan).⁴⁶

Tujuan dari *service of excellence* yang dilakukan oleh praktisi public relations adalah menciptakan image bagi perusahaan. Disamping itu, tujuan lainnya yaitu: 1) Mendorong customer untuk kembali, Artinya setiap interaksi dengan customer bertujuan untuk membuatnya kembali lagi melalui keramahan-keramahan, perhatian yang tulus, mengesankan dan pelayanan yang memuaskan. 2) Menciptakan hubungan saling percaya, Artinya menunjukkan pada customer bahwa kita mengerti apa yang mereka inginkan, mau menerima dan merasa terlibat dalam persoalan pihak pelanggan sehingga tercipta suatu hubungan saling percaya (*mutually appreciation*).⁴⁷

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:⁴⁸

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

⁴⁵ *Ibid.* 179.

⁴⁶ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 280.

⁴⁷ *Ibid.* 293

⁴⁸ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberian dan penerima pelayanan publik.

Selain peningkatan pelayanan, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan yang digagas oleh Patricia Patton adalah layanan yang bersumber dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, perilaku, keyakinan, kepercayaan, nilai, sudut pandang, serta perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercemin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.⁴⁹

Informasi Publik

a. Informasi

Secara etimologi, informasi berasal dari bahasa Perancis Kuno yaitu *informacion* (1387) yang diambil dari bahasa Latin *informationem* yang berarti “garis besar, konsep, dan ide”. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa informasi adalah penerangan atau keterangan atau kabar, berita, keseluruhan makna yang menunjang amanat yang terlihat di dalam

⁴⁹ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 8.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagian-bagian amanat itu. Sedangkan didalam kamus komunikasi disebutkan bahwa informasi merupakan suatu pesan yang disampaikan kepada seseorang atau sejumlah orang yang baginya merupakan hal baru untuk diketahui, atau data yang telah diolah untuk disampaikan kepada yang memerlukan termasuk untuk menjadi bahan pengambilan keputusan.⁵⁰

Menurut Joner Hasugian informasi adalah sebuah konsep yang universal dalam jumlah muatan yang besar, meliputi banyak hal dalam ruang lingkupnya masing-masing dan terekam pada sejumlah media. Menurut Kenneth C. Laudon informasi adalah data yang sudah dibentuk ke dalam sebuah formulir bentuk yang bermanfaat dan dapat digunakan oleh manusia. Sedangkan Anton M. Moeliono menyatakan bahwa informasi adalah penerangan, keterangan, pemberitahuan, kabar atau berita yang dapat dijadikan dasar kajian analisis atau kesimpulan. Pengertian informasi tersebut hampir sama dengan yang dinyatakan oleh Robert G. Murdick, menurutnya informasi adalah data yang telah didapatkan, diolah/diproses, atau sebaliknya yang digunakan untuk tujuan penjelasan/penerangan, uraian, atau sebagai sebuah dasar untuk pembuatan ramalan atau pembuatan keputusan.⁵¹

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. tentang Keterbukaan Informasi Publik pasal 1 ayat 2 yang berbunyi:

⁵⁰ Teuku May Rudy, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional* (Bandung: Refika Aditama, 2005), 15.

⁵¹ Anton M Mulyono, *Aktivitas Belajar* (Bandung: Yrama, 2001), 19.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik”.⁵²

Informasi meningkat perannya sejalan dengan tuntutan masyarakat akan kegunaan informasi itu. Anggota kelompok masyarakat bisa lebih banyak tahu akan informasi yang berkembang semakin kompleks bahkan lebih banyak tahu dari yang diperkirakan.⁵³ Istilah-istilah informasi juga dapat di kategorikan sebagai tiga kategori berikut:

1) Informasi mengacu ke fakta atau data

Istilah informasi menunjukkan fakta atau data yang diperoleh selama komunikasi berlangsung. Dalam pandangan ini, informasi dikonseptualisasi sebagai kuantitas fisik yang dapat dipindahkan dari satu titik ke titik yang lain, dari satu medium ke medium yang lain, dari satu orang ke orang yang lain.

2) Informasi mengacu ke makna data

Istilah informasi menunjukkan makna data. Jadi, menurut pandangan ini informasi berbeda dari data. Informasi adalah arti, maksud, atau makna yang dikandung data. Konsep informasi ini berkaitan dengan soal penafsiran. Makna suatu data dapat berbeda antara satu orang dengan orang lain.

3) Informasi Mengacu ke Jumlah Data

Istilah informasi menunjukkan jumlah data mengenai ketidakpastian yang dapat diukur dengan cara mereduksikan atau mengurangi sejumlah alternatif atau pilihan yang tersedia. Ada lagi definisi mengenai informasi. Pengertian informasi atau keterangan atau penerangan ialah: Pesan yang disampaikan kepada seseorang atau sejumlah orang yang baginya merupakan hal yang baru diketahui. Data yang telah diolah untuk disampaikan kepada yang memerlukan atau untuk mengambil keputusan mengenai suatu hal. Kegiatan menyebarluaskan pesan yang disertai

⁵² Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 2

⁵³ *Ibid.* 16.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penjelasan baik secara langsung maupun melalui media komunikasi, kepada khalayak yang baginya merupakan hal atau peristiwa yang baru.⁵⁴

Jadi informasi adalah pesan atau data yang baru dan perlu disampaikan kepada khalayak melalui media komunikasi. Informan adalah orangnya, seseorang yang memberikan informasi kepada orang lain yang belum mengetahuinya.

b. Publik

Pengertian publik diutarakan menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan. Menurut Riswandi publik adalah kumpulan orang-orang yang sama minat dan kepentingannya terhadap suatu isu. Publik tidak sama dengan umum, karena publik ditandai oleh adanya sesuatu isu yang dihadapi dan dibicarakan oleh kelompok kepentingan yang dimaksud, yang menghasilkan terbentuknya opini mengenai isu tersebut. Istilah publik bersifat kontroversial dan di dalamnya terdapat proses diskusi. Defenisi lain, publik diidentikkan dengan masyarakat. Publik disini berarti masyarakat madani baik itu pemerintah sebagai perpanjangan tangan dari 14 publik atau sekelompok masyarakat yang diberi kewenangan untuk menjalankan amanah publik.⁵⁵

Istilah publik (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti yaitu umum, masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian “umum” atau masyarakat dalam istilah *public offering* (penawaran umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public insterest* (kepentingan umum).⁵⁶ Dengan kata lain, publik adalah mengenai orang atau masyarakat, dimiliki masyarakat, serta berhubungan dengan atau mempengaruhi suatu bangsa, Negara, atau komunitas.

⁵⁴ Helena Olii, *Berita dan Informasi* (Bandung: PT. Indeks, 2007), 22-24.

⁵⁵ Wirman Syafri. *Studi tentang Administrasi Publik*. (Jatinangor : Erlangga, 2012), 15.

⁵⁶ Kadar Nurjaman & Khaerul Umam, *Komunikasi & Public Relations* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 331.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Pengertian Informasi Publik

Dari pengertian-pengertian di atas yang sudah dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan pengertian bahwa informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Informasi publik suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang mengenai pesan atau data yang baru dan perlu disampaikan kepada khalayak atau masyarakat melalui media komunikasi.

B. Kajian Terdahulu

Dalam judul penelitian yang penulis ambil, sebelumnya ada kesamaan dengan judul lain yang diteliti oleh mahasiswa lain yaitu: skripsi Dian Tika Yahya, yang berjudul “Implementasi Kinerja Bagian Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Penajam Paser Utara Dalam Memanfaatkan E-Government Sebagai Sarana Pelayanan Informasi Publik (Studi Pada Kantor Dinas Perhubungan Dan Pariwisata Bagian Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Penajam Paser Utara, Propinsi Kalimantan Timur)”, Jurusan Ilmu Komunikasi FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Malang. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2015. Adapun perbedaan pada penelitian ini menitikberatkan pada penerapan E- government di Kantor Dinas Perhubungan dan Pariwisata sebagai sarana pelayanan informasi publik. Sedangkan penelitian penulis membahas bagaimana komunikasi Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi di Pengadilan Agama Pekanbaru. Untuk persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang Humas Pemerintah dalam pelayanan informasi publik.⁵⁷

⁵⁷ Dian Tika Yahya, *Implementasi Kinerja Bagian Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Penajam Paser Utara Dalam Memanfaatkan E-Government Sebagai Sarana Pelayanan Informasi Publik (Studi Pada Kantor Dinas Perhubungan Dan Pariwisata Bagian Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Penajam Paser Utara, Propinsi Kalimantan Timur)*, skripsi (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2015).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian selanjutnya oleh Faizah, yang diteliti pada tahun 2016, dengan judul “Peran Praktisi Humas Kementrian Agama Republik Indonesia dalam Membangun Citra Positif Lembaga” Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Perbedaan pada penelitian ini membahas tentang bagaimana peran Humas Kementrian Agama Republik Indonesia membangun citra positif lembaga sedangkan penelitian penulis membahas bagaimana komunikasi Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang komunikasi di Humas Pemerintah.⁵⁸

Selanjutnya skripsi Siti Mupida, yang berjudul “Implementasi Fungsi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2016 pada Program Studi Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau. Perbedaan pada penelitian ini hanya menitikberatkan pada pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang, sedangkan penelitian penulis merujuk pada Pelayanan Informasi di Pengadilan Agama Pekanbaru. Persamaannya terletak pada aktivitas Humas yang akan diteliti.⁵⁹

Skripsi Lizza Bandaso, pada tahun 2015, yang berjudul “Aktivitas Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan Sebagai Fungsi Mediator Dan Publisitas”. Jurusan Ilmu Komunikasi FISIPOL. Universitas Hasanuddin Makassar. Perbedaan pada penelitian tersebut dengan penelitian penulis, penulis membahas tentang bagaimana aktivitas humas sebagai fungsi mediator dan publisitas serta bertujuan untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat aktivitas humas sebagai fungsi mediator dan publisitas. Sedangkan pada penelitian Saya, meneliti tentang bagaimana komunikasi Humas melalui aktivitas kegiatan humas di Pengadilan Agama Pekanbaru dalam meningkatkan Pelayanan Informasi Publik, disini saya akan meneliti tentang bagaimana Humas Pengadilan Agama

⁵⁸ Faizah, *Peran Praktisi Humas Kementrian Agama Republik Indonesia dalam Membangun Citra Positif Lembaga*, skripsi (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016).

⁵⁹ Siti Mupida, *Implementasi Fungsi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang*, skripsi (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2016).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru dalam melakukan kinerja untuk mengotimalkan pelayanan publik dan saya ingin mengetahui bagaimana kegiatan-kegiatan di Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. Sedangkan persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saya sama-sama meneliti tentang kegiatan atau aktivitas Humas di lembaga Pemerintahan.⁶⁰

Selanjutnya skripsi oleh Eriyus Septiadi Syaputra. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2015, dengan judul “Pelaksanaan Public Relations Yang Dilakukan Oleh Balai Pemuda Dan Olahraga Yogyakarta”, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Perbedaan pada penelitian tersebut, karena membahas tentang bagaimana public relations dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Balai Pemuda dan Olahraga Yogyakarta, dan hambatan yang muncul dari pihak public relations dalam pelayanan kepada masyarakat dan Sarana penunjang kegiatan public relations di Balai Pemuda dan Olahraga Yogyakarta. Sedangkan dalam penelitian Saya, meneliti tentang bagaimana aktivitas Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan Informasi Publik, disini saya akan meneliti tentang bagaimana Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam melakukan kinerja untuk mengotimalkan pelayanan publik dan saya ingin mengetahui bagaimana kegiatan-kegiatan di Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu sama-sama meneliti tentang implementasi/pelaksanaan R/Humas dalam pelayanan informasi publik atau masyarakat.⁶¹

Penelitian selanjutnya adalah skripsi yang ditulis oleh Syahrul, pada tahun 2016, yang berjudul “Implementasi Fungsi Humas Di Kantor Bupati Kabupaten Kepulauan Meranti” Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perbedaan pada penelitian tersebut penulis meneliti tentang bagaimana fungsi Humas di Kantor Bupati Kepulauan Meranti. Sedangkan penelitian penulis membahas tentang

⁶⁰ Lizza Bandaso, *Aktivitas Humas DPRD Provinsi Sulawesi Selatan Sebagai Fungsi Mediator Dan Publisitas*, skripsi (Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar, 2015).

⁶¹ Eriyus Septiadi Syaputra, *Pelaksanaan Public Relations Yang Dilakukan Oleh Balai Pemuda Dan Olahraga Yogyakarta*, skripsi (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagaimana aktivitas Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. Persamaannya sama-sama meneliti tentang Humas dalam lembaga Pemerintahan.⁶²

c. Kerangka Berfikir

Pada dasarnya Humas merupakan suatu profesi yang berhubungan dengan komunikasi. Salah satu kegiatan yang dilakukan seorang *Public Relations* atau Humas adalah komunikasi. Hubungan komunikasi dengan Humas yaitu kegiatan Humas pada hakikatnya adalah kegiatan komunikasi. Sehingga kegiatan Humas dapat dikatakan sebagai kegiatan komunikasi pula.

Tugas Humas yaitu memberikan informasi tentang kebijakan atau kegiatan lembaga kepada masyarakat umum agar tercapai rasa pengertian dan terciptanya hubungan yang harmonis antara lembaga dan masyarakat. Humas juga berperan penting dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat agar kebutuhan masyarakat akan informasi dapat terpenuhi.

Begitu juga dengan humas Pengadilan Agama Pekanbaru, dalam melaksanakan tugasnya, Humas harus melakukan berbagai upaya kegiatan dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada publik atau masyarakat dan tentunya harus sesuai dengan aturan tugas pokok dan fungsi Humas Pemerintah. Adapun komunikasi Humas tersebut dapat dilihat melalui kegiatan Humas berdasarkan tiga program Humas yaitu:

1) Program pelayanan

Program ini berupa pelayanan data atau informasi baik secara lisan maupun tertulis serta sarana dan prasarana.

2) Program mediator

Program ini berupa penerbitan berbagai media massa, penyelenggaraan konferensi pers, wisata pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tajuk rencana yang negatif dll.

3) Program dokumenter

⁶² Syahrul, *Implementasi Fungsi Humas Di Kantor Bupati Kabupaten Kepulauan Meranti*, skripsi (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2016).

Program ini berupa pembuatan dokumentasi film, foto rekaman (kaset audiovisual), transkrip pidato dll.⁶³

Ketiga unsur tersebut saling berhubungan untuk mendukung dan meningkatkan pelayanan informasi pada publik atau masyarakat. Ketika Humas melakukan kegiatannya sesuai dengan aturan-aturan dan tupoksi serta mencakup kegiatan yang sudah di sebutkan di atas, maka pelayanan informasi publik dapat dikatakan meningkat.

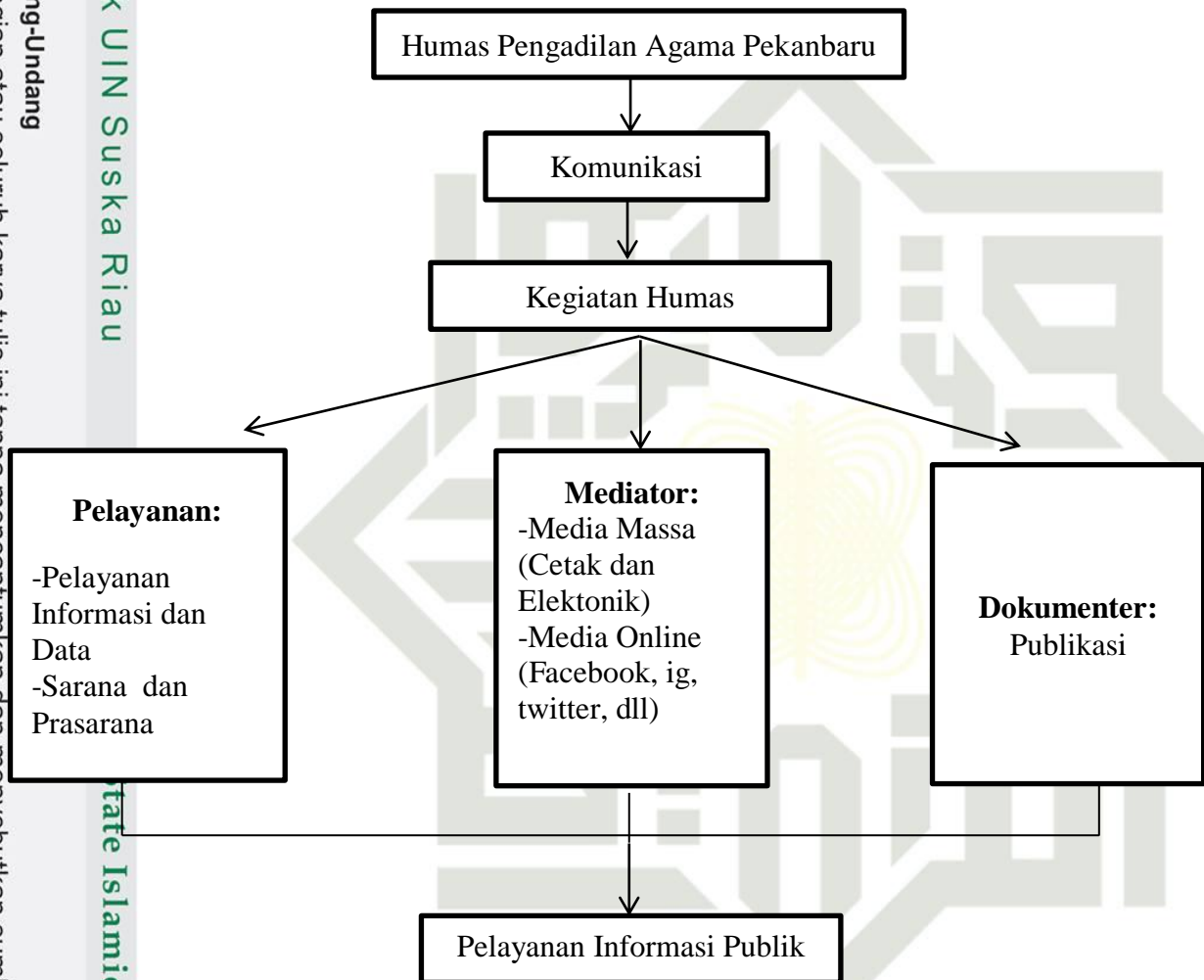
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁶³ A.W.Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta : Bumi Aksara, 2003), 61.

Adapun kerangka pikir yang penulis gunakan untuk memudahkan mencari jawaban dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1
Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Olahan Peneliti & teori program Humas dari buku A.W.Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta : Bumi Aksara, 1993), 61.

Berdasarkan kerangka pikir tersebut dapat dijelaskan bahwa Humas Pengadilan Agama Pekanbaru melakukan Komunikasi melalui kegiatan-kegiatan Humas. Dimana kegiatan tersebut dilihat melalui tiga program Humas menurut Widjaja yaitu program pelayanan, program mediator, dan program dokumenter. Sehingga diharapkan berdasarkan kegiatan yang dilakukan tersebut dapat meningkatkan pelayanan informasi publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif. Sebagai penelitian deskriptif kualitatif, peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis, dan membuat prediksi.⁶⁴

Disini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data. Penelitian kualitatif bersifat fleksibel dan berubah sesuai kondisi lapangan sehingga peran peneliti sangat dominan terhadap keberhasilan penelitian. Metode pendekatan deskriptif lebih spesifik digunakan pada penelitian ini. Penelitian ini memberikan gambaran atau penjabaran suatu objek penelitian berdasarkan karakteristik yang dimiliki, disini peneliti terjun langsung ke lapangan. Peneliti menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada mengenai Komunikasi Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pengadilan Agama Pekanbaru pada bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru yang beralamat di Jalan Datuk Setia Maharaja atau jalan Parit Indah, Tengkerang Labuai, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Kode Pos 28281.

Peneliti melakukan observasi pada minggu kedua bulan September 2019 hingga akhir minggu bulan Oktober 2019. Observasi merupakan langkah awal dari penelitian ini, setelah itu dilanjutkan dengan penyusunan proposal. Setelah penyusunan proposal selesai, kemudian penelitian dilanjutkan dengan pencarian dan pengumpulan data di lapangan sesuai dengan yang dibutuhkan

⁶⁴ Jalaludin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2009), 24.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam penelitian lapangan ini. Peneliti melakukan wawancara kepada informan yang bersangkutan di Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru pada bulan Februari hingga Maret 2020. Pada tahap menganalisis data dengan pendekatan kualitatif yang dilanjutkan dengan penulisan laporan hasil penelitian.

C. Sumber Data

- a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang di dapat secara langsung dari pihak Pengadilan Agama Pekanbaru melalui wawancara dan observasi.

- b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data diperoleh melalui dokumentasi penulis dan dokumentasi Pengadilan Agama Pekanbaru.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi. Dengan pengertian ini, maka informan dapat dikatakan sama dengan orang yang dapat memberikan informasi yang di butuhkan oleh penulis. Informan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Humas dan Bagian Pelayanan Informasi Publik Pengadilan Agama Kota Pekanbaru yang berjumlah 9 orang.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penentuan informan penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik Purposive Sampling. Menurut Sugiyono purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.⁶⁵ Alasan menggunakan teknik Purposive Sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Maka dari itu peneliti memilih secara sengaja informan penelitian tersebut sesuai

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Jakarta: Alfabeta, 2016), 85.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan kriteria yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 1
Informan Penelitian

Nama	Jabatan
Drs. Asfawi, S.H,M.H	Hakim sekaligus Humas di Pengadilan Agama Pekanbaru
Aulia Kurniawan S.Kom	Bagian Pemeberitaan/Website dan IT
Sutikno Hady, S.H	Bagian Umum
Ana Gustina, M.H	Bagian Pelayanan dan Informasi

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang lengkap penulis menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan panca indera mata serta dibantu dengan panca indera lainnya.⁶⁶ Pengamatan tersebut didasarkan pada tujuan riset dan pertanyaan riset. Anda mungkin menyaksikan lingkungan fisik, partisipan, aktivitas, interaksi, percakapan, dan perilaku anda sendiri selama proses pengamatan tersebut.⁶⁷

Peneliti melakukan observasi langsung terkait pelayanan yang diberikan untuk dijadikan sebagai hasil data penelitian. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan di kantor Pengadilan Agama Pekanbaru tentang segala aktivitas, interaksi, baik internal maupun eksternal yang dapat menunjang data untuk proses penelitian.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survei dengan melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap

⁶⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Depok : Kencana, 2005), 143.

⁶⁷ Jhon W Creswell, *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2014), 231.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden (subjek).⁶⁸ Dalam berwawancara terdapat proses berinteraksi antar pewawancara dengan responden. Pewawancara merupakan orang yang memegang kunci keberhasilan wawancara.

Wawancara merupakan sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian, yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber.⁶⁹ Wawancara ini dilakukan secara langsung di Pengadilan Agama Pekanbaru. Peneliti melakukan wawancara dengan berbagai narasumber yang dapat menjawab data-data yang dibutuhkan untuk penelitian, dengan menggunakan pedoman wawancara (interview guide). Adapun beberapa narasumber yang peneliti wawancara yaitu:

- a. Hakim sekaligus Humas di Pengadilan Agama Pekanbaru, Bapak Drs. Asfawi, S.H., M.H
- b. Bagian Pemberitaan/Website dan IT, Bapak Aulia Kurniawan, S.Kom
- c. Bagian Umum, Bapak Sutikno Hady, S.H
- d. Bagian Pelayanan dan Informasi, Ibu Ana Gustina, M.H

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses merekam informasi atau memasukkan data. Proses ini melibatkan perekaman informasi, penulisan wawancara, pemetaan, sensus, pemotretan, perekaman suara, dan dokumen.⁷⁰

Disini penulis melakukan dokumentasi untuk memperoleh data, baik untuk data primer maupun sekunder dengan melakukan merekam suara selama wawancara berlangsung, memotret aktivitas yang sedang dilakukan di lokasi penelitian untuk menunjang data, maupun melakukan penulisan wawancara dan penyimpanan dokumen-dokumen penunjang penelitian.

⁶⁸ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2003), 23.

⁶⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Depok : Kencana, 2005), 136.

⁷⁰ Jhon W Creswell, *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2014), 236.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saifur Rahman

F. Validitas Data

Validitas adalah keabsahan atau akurasi suatu alat ukur. Setelah penelitian dilakukan, maka selanjutnya perlu dilakukan validitas data atau pengujian pemeriksaan keabsahan data.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi data dengan narasumber, yaitu membandingkan hasil wawancara informan yang satu dengan yang lainnya, sehingga dapat diperoleh data yang akurat. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Untuk itu, peneliti dapat melakukannya dengan jalan:

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
2. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.⁷¹

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema serta dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, dimana data dianalisis melalui berupa kata-kata atau kalimat-kalimat, baik yang diperoleh melalui wawancara mendalam maupun melalui observasi. Adapun aktivitas dalam analisis data yaitu:⁷²

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum hal-hal yang pokok, memfokuskan kepada hal-hal penting, secara dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Dalam mereduksi data, setiap peneliti dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang

⁷¹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2012), 330-332.

⁷² *Ibid*, 280-287.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.⁷³

2. Penyajian Data

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajiannya dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁷⁴

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan verifikasi data. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif.⁷⁵

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara bila ditemukan bukti-bukti yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data.⁷⁶

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), 247.

⁷⁴ *Ibid.* 249.

⁷⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), 252-253.

⁷⁶ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2012), 287.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LEMBAGA

A. Sejarah Pengadilan Agama Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1957 Tentang Pembentukan Pengadilan Agama/Mahkamah Syari'ah di luar Jawa dan Madura yang diundangkan pada tanggal 9 Oktober 1957 dalam Lembaran Negara tahun 1957 No. 99 maka menteri agama RI pada tanggal 13 November 1957 mengeluarkan Penetapan Menteri Agama Nomor 58 Tahun 1957 Tentang Pembentukan Pengadilan Agama/Mahkamah Syari'ah di Sumatra. Dalam penetapan tersebut ada beberapa Pengadilan Agama yang dibentuk secara bersamaan yakni Pengadilan Agama/Mahkamah Syari'ah Bangkinang, Bengkalis, Rengat dan Tanjung Pinang.

Berdasarkan kata mufakat dari beberapa Alim Ulama dan Cendekiawan yang berada di Pekanbaru khususnya Riau maka diusulkanlah sebagai Pimpinan Pengadilan Agama/Mahkamah Syari'ah Pekanbaru K.H. Abdul Malik, anggota Mahkamah Syari'ah Sumatera Tengah yang berkedudukan di Bukittinggi. Dan atas usulan tersebut pemuka masyarakat yang ada di Riau melalui K.H. Mansur, Ketua Pengadilan Agama/Mahkamah Syari'ah Bukittinggi, Bapak K.H. Djunaidi, Kepala Jawatan Peradilan Agama Jakarta pada tanggal 1 Oktober 1958 secara resmi melantik K.H. Abdul Malik sebagai Ketua Pengadilan Agama/Mahkamah Syari'ah Pekanbaru. Dengan dilantikanya K.H. Abdul Malik sebagai Ketua Pengadilan Agama/Mahkamah Syari'ah Pekanbaru maka secara yuridis Pengadilan Agama telah berdiri. Dan atas dasar hari pelantikan tersebut maka tanggal 1 Oktober 1958 ditetapkan sebagai hari jadi Pengadilan Agama Pekanbaru. Dengan demikian pada saat ini Pengadilan Agama Pekanbaru berusia 49 tahun.⁷⁷

⁷⁷ <https://www.pa-pekanbaru.go.id/> (diakses pada 10 Maret 2020 Pukul 09:30 WIB)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada awal beroperasinya, Pengadilan Agama atau Mahkamah Syari'ah Pekanbaru hanya menempati sebuah kamar kecil yang berdampingan dengan kantor KUA Kota Praja Pekanbaru di Jalan Rambutan Kecamatan Pekanbaru Kota. Dengan meubeller yang hanya satu meja panjang. Kemudian sekitar tahun 1963 Pengadilan Agama Pekanbaru berpindah kantor dengan menyewa rumah penduduk di Jalan Sam Ratulangi Kecamatan Pekanbaru Kota dan sekitar tahun 1969 kantor Pengadilan Agama Pekanbaru berpindah lagi dengan menumpang di kantor Dinas Pertanian Pekanbaru Kota dan pada tahun itu juga K.H. Abdul Malik (Ketua pertama) meninggal dunia tanggal 1 Januari 1970.

Sepeninggal Almarhum K.H. Abdul Malik, kepemimpinan Pengadilan Agama Pekanbaru digantikan oleh Drs. Abbas Hasan yang sebelumnya sebagai Panitera Pengadilan Agama Pekanbaru. Sehingga sekitar tahun 1972 kantor Pengadilan Agama Pekanbaru menyewa rumah penduduk di Jalan Singa Kecamatan Sukajadi. Dan sekitar tahun 1976 Pengadilan Agama Pekanbaru pindah kantor ke Jalan Kartini Kecamatan Pekanbaru Kota dengan menempati kantor sendiri.⁷⁸

Pada tahun 1979 terjadi pergantian pimpinan dari Drs. H. Abbas Hasan yang pindah sebagai Ketua Pengadilan Agama Selatpanjang kepada Drs. H. Amir Idris. Pada saat kepemimpinan Ketua Bapak Drs. H. Amir Idris (1982) Pengadilan Agama Pekanbaru berpindah kantor di Jalan Pelanduk Kecamatan Sukajadi hingga April 2007 dengan beberapa kali pergantian Ketua Pengadilan Agama Pekanbaru.

Pada saat kepemimpinan Pengadilan Agama Pekanbaru dipegang oleh Drs. H. Masrum, M.H, maka pada bulan April 2007 Pengadilan Agama Pekanbaru berpindah kantor di Jalan Rawa Indah Arifin Ahmad No 1 Pekanbaru. Pada saat kepemimpinan Pengadilan Agama Pekanbaru dipegang oleh Drs. Abu Thalib Zisma Tahun 2014 Pengadilan Agama Pekanbaru berkantor di Jalan Dt. Setia Maharaja /Parit Indah Pekanbaru.

Perjalanan panjang perjuangan menuju eksistensi Pengadilan Agama Pekanbaru yang berpindah-pindah kantor dengan menyewa rumah penduduk dan

⁷⁸ <https://www.pa-pekanbaru.go.id/> (diakses pada 10 Maret 2020 Pukul 09:30 WIB)

menumpang di Instansi lain selama 24 tahun menjadikan citra Pengadilan Agama Pekanbaru sangat naïf, namun dari waktu ke waktu citra tersebut semakin membaik berkat uluran tangan Gubernur Riau Bapak Arifin Ahmad yang berkenan membayar sewa rumah untuk kantor Pengadilan Agama Pekanbaru di Jalan Singa dan menitipkan Pengadilan Agama Pekanbaru untuk berkantor di Komplek Kanwil Departemen Agama Provinsi Riau, termasuk Walikota Bapak Drs. H. Herman Abdullah, M.M., yang sejak tahun 2005 telah memberikan perhatian kepada Pengadilan Agama Pekanbaru dengan memasukkan Ketua Pengadilan Agama kedalam Protokol Muspida dan memberi fasilitas mobil untuk jabatan Ketua Pengadilan Agama Pekanbaru.

Kini sejak tanggal 1 Juli 2004 semua Badan Peradilan, termasuk Pengadilan Agama Pekanbaru telah menjadi satu atap dibawah Mahkamah Agung RI, bersama-sama dengan Peradilan lainnya, memang secara Yuridis memiliki derajat yang sejajar, namun secara faktual masih terdapat kesenjangan yang masih memerlukan perhatian serius menuju kesetaraan antara lembaga-lembaga Peradilan di Indonesia.⁷⁹

Daftar Nama Ketua Pengadilan Agama Pekanbaru (terdahulu-sekarang):

Tabel 2
Daftar Nama Ketua Pengadilan Agama Pekanbaru

No.	Nama	Tahun Menduduki Jabatan
1	Drs. H. Darmansyah Hasibuan, S.H., M.H	2019 s/d sekarang
2	Drs. H. Syaifuddin, S.H., M.Hum	2015 s/d 2019
3	Drs. Abu Thalib Zisma	2012 s/d 2015
4	Drs. H. Firdaus HM, SH, MH	2010 s /d 2012
5	Drs. H. Taufiq Hamami, SH, MH	2009 s /d 2010

⁷⁹ <https://www.pa-pekanbaru.go.id/> (diakses pada 10 Maret 2020 Pukul 09:30 WIB)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

6	Drs. Masrum, MH	2007 s/d 2009
7	Drs. Syahril, SH., MH	2006 s/d 2007
8	Drs. H. Harun S, SH, MH	2004 s /d 2005
9	Drs. Zein Hasan	2001 s /d 2004
10	Drs. H. Lumbanhutabarat	1999 s /d 2001
11	Drs. Abdurrahman Har, SH	1994 s /d 1998
12	Drs. Marjohan Syam, SH	1988 s /d 1994
13	Drs. Amir Idris	1979 s /d 1988
14	Drs. Abbas Hasan	1970 s /d 1979
15	K. H. Abdul Malik	1958 s /d 1970

Ketenagaan Pengadilan Agama Pekanbaru:

Tabel 3
Daftar Ketenagaan Pengadilan Agama Pekanbaru

No.	Jabatan	Jumlah
1	Ketua	1
2	Wakil Ketua	-
3	Hakim	19
4	Panitera	1
5	Sekretaris	1
6	Panmud	3
7	Kasubbag	3
8	Panitera Pengganti	13
9	Jurusita	5
10	Jurusita Pengganti	5
11	Fungsional Umum	5
12	Honorar	14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Visi-Misi Pengadilan Agama Pekanbaru

Dengan adanya berbagai pembaruan dan dorongan eksternal melalui Reformasi Birokrasi (RB), Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) dan berbagai kondisi yang sangat dinamis merupakan tantangan dalam proses perubahan, maka dinilai perlu arah dan langkah dalam mencapai cita-cita.

Visi adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang berisikan cita-cita dan citra yang ingin diwujudkan organisasi. Berkenaan dengan hal ini, pada tanggal 10 September 2009 Mahkamah Agung Republik Indonesia merumuskan Visi badan peradilan, yaitu “Terwujudnya Peradilan Yang Agung”. Berkaitan dengan visi ini, karena Pengadilan Agama Pekanbaru merupakan salah satu dari empat lingkungan lembaga peradilan yang berada di bawah Mahkamah Agung, maka Visi Pengadilan Agama Pekanbaru merupakan derivasi dari visi Mahkamah Agung, sehingga, yaitu “Terwujudnya Pengadilan Agama Pekanbaru Yang Agung”.⁸⁰

Untuk mewujudkan visi sebagai kondisi ideal yang akan dicapai pada kurun tertentu, maka perlu ditetapkan misi yang merupakan pekerjaan pokok untuk mencapai visi yang telah ditetapkan. Bertitik tolak dari visi Pengadilan Agama Pekanbaru yang merupakan derivasi dari misi Mahkamah Agung, maka misi Pengadilan Agama Pekanbaru juga sejalan diderivasi dari misi Mahkamah Agung, sehingga misi Pengadilan Agama Pekanbaru rumusannya sebagai berikut:

1. Menjaga kemadirian Pengadilan Agama Pekanbaru;
2. Memberi Pelayanan Hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan;
3. Meningkatkan Kualitas Pimpinan badan peradilan;
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi Pengadilan Agama Pekanbaru.

⁸⁰ <https://www.pa-pekanbaru.go.id/> (diakses pada 10 Maret 2020 Pukul 09:30 WIB)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Logo Pengadilan Agama Pekanbaru

Gambar 2
Logo Pengadilan Agama Pekanbaru



D. Gambaran Umum Humas dan Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan Agama Pekanbaru

Pengadilan Agama Pekanbaru atau yang biasa disingkat PA Pekanbaru merupakan pengadilan tingkat pertama yang melaksanakan kekuasaan kehakiman di lingkungan Peradilan Agama yang berkedudukan di Ibu Kota Provinsi Riau yaitu Kota Pekanbaru.⁸¹

Bagian Humas di Pengadilan Agama Pekanbaru sebenarnya tidak memiliki struktur tersendiri. Melainkan bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru merupakan hasil rangkap jabatan, adapun pegawai yang merangkap jabatan dengan menjalankan kegiatan kehumasan itu adalah satu orang Hakim Pengadilan Agama Pekanbaru yang merangkap menjadi Humas Pengadilan Agama Pekanbaru, kemudian kegiatan Humas tersebut dibantu oleh Bagian Umum dan Hubungan Media yang terdiri dari 2 orang, Bagian Pemberitaan/website dan IT yang terdiri dari 3 orang, serta bagian pelayanan informasi dan pengaduan yang terdiri 3 orang.⁸²

⁸¹ <https://www.pa-pekanbaru.go.id/> (diakses pada 10 Maret 2020 Pukul 09:30 WIB)

⁸² Hasil wawancara penulis dengan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru, Bapak Asfawi, tanggal 23 Maret 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun deskripsi Sumber Daya Manusia yang bertugas menjalankan fungsi Humas di Pengadilan Agama Pekanbaru yaitu:

Tabel 4
Daftar Sumber Daya Manusia Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru

No.	Jabatan	Nama SDM
1.	Hakim sekaligus Humas	Drs. Asfawi, M.H. NIP. 19601231.199203.1.037
2.	Kasubbag Umum Staff	Sutikno Hady, S.H. NIP. 19801213.200604.1.013 Mohammad Fajar Marta, S.H. NIP. 19851231.201903.1.012
3.	Kasubbag Pemberitaan/website dan IT Staff	Hj. Erniati, S.H., M.H. NIP. 19710305.199203.2.001 Sugeng, S.Kom NIP. 19800101.200805.1.001 Aulia Kurniawan, S.Kom NIP. -
4.	Pelayanan Informasi dan Pengaduan Staff	Ana Gustina, S.H., M.H. NIP. 19840922.200904.2.002 Sri Yunidarti, S.H. NIP. 19830601.200604.2.005 Siti Rahmah NIP. -

Salah satu terobosan Pengadilan Agama Pekanbaru untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat yang berperkara adalah pihak Pengadilan Agama Pekanbaru menggunakan program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Melalui program pelayanan tersebut masyarakat dapat membuat gugatannya sendiri dengan memilih bentuk softcopy gugatan/permohonan sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan yang diinginkan tanpa dipungut biaya (gratis), karena ruang PTSP tersebut sudah menyediakan fasilitas berupa komputer/pc, printer, dan kertas.

Sedangkan pada pemberian informasi, pada awal mulanya Pengadilan Agama Pekanbaru menggunakan media atau perantara informasi antara lembaga dan masyarakat menggunakan website resmi saja yaitu <https://www.papekanbaru.go.id/>. Melalui website tersebut pihak Humas yang dibantu oleh Bagian Pemberitaan/website dan IT memberikan informasi-informasi melalui website, baik itu berupa informasi tentang kegiatan/aktivitas di Pengadilan Agama Pekanbaru, program kerja, berita hangat, hingga pengumuman-pengumuman penting lainnya.

Pada tahun 2017, Pengadilan Agama Pekanbaru mulai berinovasi melalui Aplikasi SIPA (Sistem Informasi Pengadilan Agama). Aplikasi tersebut masih berbasis web yang dibuat agar dapat memudahkan masyarakat mendapatkan informasi mengenai keaslian akta cerai. Inovasi tersebut berhasil meraih juara III lomba inovasi pelayanan publik yang diadakan Mahkamah Agung Republik Indonesia pada tahun 2018.



Gambar 3
Piagam Penghargaan Lomba Inovasi Pelayanan Publik
Sumber: <https://www.pa-pekanbaru.go.id/>

Namun sejak awal tahun 2020, seiring dengan perkembangan zaman, Pengadilan Agama Pekanbaru mulai menggunakan Smartphone sebagai media informasi antara lembaga dan publik. Hal ini disebabkan karena zaman yang

semakin canggih dan modern. Sehingga timbul ide untuk menciptakan Aplikasi berbasis mobile yang dapat diunduh melalui Smartphone dengan harapan agar aplikasi tersebut mampu memudahkan masyarakat memperoleh informasi-informasi mengenai Pengadilan Agama Pekanbaru dimanapun dan kapanpun mereka berada. Adapun nama aplikasi tersebut awal mulanya adalah SILPA (Sistem Informasi mobiLe Pengadilan Agama) namun sekarang berganti menjadi Sigrasi PA Pekanbaru.

Mulai saat itu, Pengadilan Agama Pekanbaru menciptakan motto “*Informasi kami ada dalam genggamannya*”. Tentunya sesuai dengan motto tersebut, pihak Pengadilan Agama Pekanbaru berharap agar seluruh masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi yang mereka butuhkan. (sumber: hasil wawancara dengan Humas Bapak Drs. Asfawi, M.H pada tanggal 22 Maret 2020).

Adapun informasi-informasi yang dapat diperoleh melalui aplikasi tersebut yaitu seperti pengujian keaslian akta cerai, informasi mengenai jadwal sidang, berkas perkara, syarat-syarat mengurus berkas perkara, gugatan, permohonan, dan lain sebagainya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam memberikan pelayanan informasi publik terutama pada administrasi dan mediasi kasus perceraian dilakukan melalui tiga program yaitu program pelayanan, program mediator, dan program dokumenter. Pada program pelayanan, komunikasi dilakukan secara langsung yaitu dengan memberikan pelayanan administrasi kasus perceraian melalui meja informasi dan pengaduan dan secara tidak langsung yaitu melalui website dan aplikasi berbasis smartphone yaitu Sigrasi PA Pekanbaru. Aplikasi tersebut dibuat untuk mengetahui keaslian akta cerai dan informasi-informasi mengenai syarat pengajuan berkas perkara. Pada program pelayanan juga didukung oleh fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap untuk pihak yang berperkara di Pengadilan Agama Pekanbaru seperti: ruang tunggu untuk ibu menyusui, ruang bermain anak, ruang bebas asap rokok, musholla, toilet khusus penyandang disabilitas, loker, ruang perpustakaan, dan fasilitas cek kesehatan. Sehingga lengkapnya sarana dan prasarana ini dapat menjadi tolak ukur meningkatnya pelayanan yang dilakukan oleh Humas Pengadilan Agama Pekanbaru.

Pada program mediator, komunikasi yang dilakukan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanan informasi publik pada kasus perceraian adalah dengan melalui alat perantara berupa media yaitu menjalin hubungan kerjasama dengan Radio Republik Indonesia (RRI), Radio Indra Pekanbaru, dan menjalin relasi dengan wartawan dari Koran Riau Pos. Melalui media tersebut, pihak Humas memberikan informasi mengenai jadwal sidang, jadwal mediasi, hingga memberikan tips dalam menghindari perceraian.

Dan pada program dokumenter, komunikasi yang dilakukan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanan informasi publik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah dengan melakukan pendokumentasian menggunakan alat dokumentasi seperti kamera, kemudian hasil dokumentasi tersebut di publikasikan melalui website, media sosial, dan banner atau baliho. Hanya saja kegiatan publikasi yang paling menonjol di Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru adalah melalui website sehingga pemanfaatan publikasi melalui sosial media dan baliho kurang begitu dimaksimalkan.

Sehingga secara keseluruhan pelayanan informasi publik di Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru meningkat, hal ini dapat dilihat dari komunikasi Humas melalui kegiatan program Humas yang berjalan dengan baik dan sesuai tujuannya.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka penulis berusaha memberikan beberapa saran ataupun masukan yang berkaitan dengan masalah yang penulis angkat. Adapun beberapa hal yang ingin penulis sarankan sebagai berikut:

1. Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru perlu memperhatikan kendala mengenai kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas dibagian Humas. Karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau lembaga.
2. Sebaiknya pihak Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dapat menjalin hubungan dengan media massa lainnya, tidak terpaku pada 2 media massa saja, agar informasi lebih cepat tersampaikan ke masyarakat.
3. Sebaiknya para *staff* pelayanan perlu berupaya mengoptimalkan penggunaan media, dengan *update* untuk *memposting* berita di website, aktif *memposting* kegiatan melalui media sosial guna untuk mempromosikan program-program pelayanan yang ada kepada masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abidin, Said Zainal. (2012). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Anggoro, Linggar, (2002). *Teori dan Profesi Humas Serta Aplikasi di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- A W, Widjaja. (1993). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Creswell, John W. (2014). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, M Scott,dkk. 2005. *Effective Public Relations*. Jakarta: PT Indeks.
- Effendy, Onong Uchjana. (1993). *Human Relations Dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- _____, (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: Citra Aditya Bakti).
- Gregory, Anne (ed). (2004). *Public Relations Dalam Praktik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hantara, Yosai. (2008). *Media Relations: Konsep, Pendekatan dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2004. Gramedia : Jakarta.
- Kusumastuti, Frida. (2002). *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Lattimore & Baskin, Otis, et. al. (2010). *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- M. Hikmat, Mahi. (2011). *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moleong, Lexy J, (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Mulyono, Anton M. (2001). *Aktivitas Belajar*. Bandung: Yrama
- Murjaman Kadar & Umam Khaerul. (2012). *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: Pustaka Setia
- Pratiwi, Helena. (2007). *Berita dan Informasi*. Bandung: PT. INDEKS.
- _____. (2010). *Public Speaking*. Jakarta: PT. INDEKS.
- Poltak Sinambela, Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ruslan, Rosady. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- _____. (1999). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. (1998). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Robert. (1996). *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rudy, Teuku May. (2005). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung: Refika Aditama.
- Siswanto, Bambang. (1992). *Humas (Hubungan Masyarakat Teori dan Praktek)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugratan & Arsyad Lincoln. (1998). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: Alfabeta
- Syaefri, Wirman. (2012). *Studi tentang Administrasi Publik*. Jatinangor : Erlangga
- Uno, Hamzah B & Lematenggo Nina. (2014). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Internet:

<https://www.pa-pekanbaru.go.id/> (diakses pada 29 November 2019 Pukul 21:30 WIB)

Jurnal:

Firman H. Nipo, “*Analisis Kualitas Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Palu*”, Vol. 4 No. 2, Palu: Universitas Tadulako, 2016.

Ika Karlina Idris, “*Peran Humas Pemerintah Di Era Keterbukaan Informasi (Analisis Isi Permenpan-Rb No. 6 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas Dan Angka Kreditnya)*”, Vol. 11 No. 3, Jakarta: Universitas Paramadina, 2014.

Ivano Ratio Ideal, “*Efektivitas Kinerja Ppid Pada Sekretariat DPRD Kota Padang Dalam Memberikan Keterbukaan Informasi Kepada Publik*”, Vol. 1 No. 2, Padang: Universitas Negeri Padang, 2019.

Khaerul Uman & Dimas Ariyoso, “*Manajemen Kinerja Kementerian Sekretariat Negara Dalam Mengelola Pelayanan Informasi Publik*”, Vol. 1 No. 1, Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2019.

Mardhatillah Wardah, “*Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagian Humas Dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru*”, Vol. 4 No. 1, Pekanbaru: Bina Widya, 2017.

Mohammad Faqih Khadafi & Ike Iswary Lawanda, “*Pengelolaan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia*”, Jakarta: Universitas Indonesia, 2014.

Febrosu Rohid & Redi Panuju, “*Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Kepada Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Tuban*”, Vol. 3 No. 2, Surabaya: Universitas Dr. Soetomo, 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rachmat Kriyantono, *“Konstruksi Humas dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik”*, Vol. 18 No. 2, Malang: Universitas Brawijaya, 2015.

Reza Mochammad Yanuar, *“Inovasi Pelayanan Publik” Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol . 04 No. 01, 01 Agustus 2019.

Wawan Wahyudi, *“Strategi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas Dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat”*, Vol. 5 No. 2, Malang: Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang, 2016.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN-LAMPIRAN





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA (Interview Guide)

A Wawancara Kepala Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru (Bapak Drs. Asfawi, M.H)

1. Apa tugas pokok Humas di Pengadilan Agama Pekanbaru?
2. Apa visi-misi Humas Pengadilan Agama Pekanbaru?
3. Apakah dari sumber daya manusia disini sudah mencukupi?
4. Apa saja aktivitas yang dilakukan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam menjalankan tugasnya sebagai penyebar informasi publik?
5. Mengapa aktivitas atau kegiatan itu penting dilakukan?
6. Program atau inovasi seperti apa saja yang dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Pekanbaru?
7. Apakah ada kendala dalam melakukan pelayanan tersebut?
8. Apa menurut Anda yang menjadi tantangan pelaksanaan rencana kerja dalam pelayanan informasi publik?
9. Bentuk penyebaran informasi seperti apa yang telah dilakukan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru?
10. Dalam mempromosikan program-program, apa saja yang dilakukan oleh Humas?
11. Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru saat ini? Apakah meningkat, stabil, atau menurun?

B Wawancara Sub Bagian Pemeberitaan/Website (Bapak Aulia Kurniawan, S.Kom)

1. Apa Sub Bagian Pemeberitaan/Website itu?
2. Kegiatan apa saja yang dilakukan Sub Bagian Pemeberitaan/Website?
3. Apakah pelayanan informasi melalui pemanfaatan website sudah maksimal?
4. Bagaimana pengelolaan website di Pengadilan Agama Pekanbaru? Terutama dalam pengelolaan konten (berita/informasi)?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Apakah dalam pembuatan berita, pihak Pengadilan Agama Pekanbaru bekerjasama dengan wartawan?
6. Apakah ada kolom khusus layanan permohonan informasi di website?
7. Berapakah rata-rata kunjungan website perhari nya?
8. Apa kendala yang ditemukan dalam mengelola website tersebut?
9. Mengapa pengelolaan website ini penting dilakukan?
10. Fasilitas apa saja di kantor ini yang mendukung kinerja anda?
11. Fasilitas apa saja yang perlu diadakan untuk mendukung kinerja anda?
12. Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru saat ini? Apakah meningkat, stabil, atau menurun?

C. Wawancara Sub Bagian Umum dan Pelayanan (Ibu Ana Gustina, M.H)

1. Apa saja tugas Sub Bagian Pelayanan?
2. Apa yang Ibu ketahui tentang pelayanan informasi publik?
3. Apa saja program-program unggulan bagian pelayanan di Pengadilan Agama Pekanbaru?
4. Program atau inovasi seperti apa saja yang dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Pekanbaru?
5. Apakah ada kendala dalam melaksanakan program-program dalam meningkatkan pelayanan informasi publik tersebut?
6. Mengapa program tersebut perlu diadakan?
7. Apakah ada kendala dalam melakukan pelayanan tersebut?
8. Kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Sub Bagian Pelayanan?
9. Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru saat ini? Apakah meningkat, stabil, atau menurun?

D. Wawancara Sub Bagian Umum (Bapak Sutikno Hady, S.H)

1. Kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Sub Bagian Hubungan Media?
2. Bagaimana Humas Pengadilan Agama Pekanbaru menjalin hubungan dengan Media?
3. Bagaimana peran media sebagai penyebar informasi publik?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apakah dalam pembuatan berita, Humas Pengadilan Agama Pekanbaru bekerjasama dengan wartawan?
5. Dalam menjalankan fungsinya humas tidak bisa terlepas dari media, kegiatan apa saja yang dilakukan humas agar hubungan dengan media berjalan dengan baik?
6. Humas Pengadilan Agama Pekanbaru menjalin relasi dengan media apa saja? Contoh wartawan dari Koran X.
7. Sebagai sarana publisitas mengenai Program Pengadilan Agama Pekanbaru, Pengadilan Agama Pekanbaru menggunakan media apa saja?
8. Apakah menggunakan media online?
9. Mengapa menjalin hubungan dengan media itu penting dilakukan?
10. Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru saat ini? Apakah meningkat, stabil, atau menurun?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2

HASIL WAWANCARA

Kode : Wawancara
 Topik : Hubungan Media
 Hari/tanggal : Senin, 16 Maret 2020
 Waktu : 10.20-11.49
 Tempat : Kantor Bagian Umum Pengadilan Agama Pekanbaru
 Informan : Sutikno Hady, SH. (Kasubbag Umum)

: Kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Sub Bagian Hubungan Media

I : Pengadilan Agama Pekanbaru sebagai suatu satker yang memberikan pelayanan kepada publik jadi kita melakukan kerjasama dengan dua media yaitu yang pertama Riau Pos dan yang kedua RRI, kalau sama RRI kita berkaitan dengan perkara gaib karena perkara gaib tidak diketahui siapa orangnya dan alamatnya, jadi untuk memberikan informasi kepada mereka kita bekerjasama dengan Radio. Kalau sama Riau Pos, mereka meminta laporan sama kita tiap bulan atau per tiga bulan sekali terkait dengan produk-produk pelayanan, aplikasi terbaru kita yang SIPA itu. Jadi media itu bertugas mempublikasikan berita-berita tentang kita, keputusan, perkara yang lagi trend permasalahannya.

: Bagaimana Humas Pengadilan Agama Pekanbaru menjalin hubungan dengan Media?

: Kita melakukan kerjasama dengan pihak media, sejauh ini yang ada MoU nya dengan RRI, kalau sama Riau Pos sekedar kerjasama, kalau mereka minta berita kita kasih tapi ya belum ada MoU nya.

: Bagaimana peran media sebagai penyebar informasi publik?

: Ya sebenarnya dengan adanya media itu pengen mencakup *go public* dengan artian semua masyarakat dapat informasi mengenai perkara-perkara yang ditangani Pengadilan Agama Pekanbaru, syarat-syarat yang harus dipenuhi, prosedur pelayanan, SOP nya seperti apa. Dan kita juga



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ada website, jadi para pihak atau masyarakat bisa melihat melalui website, kotak pengaduan kita juga ada, whatsapp juga ada, sekarang malahan kita udah berbasis android.

: Apakah dalam pembuatan berita, Humas Pengadilan Agama Pekanbaru bekerjasama dengan wartawan?

: Ada, kita bekerjasama dengan wartawan Riau Pos, mereka awalnya minta data soal perkara, dan karena itu mereka juga sampai sekarang selalu meminta data dengan kita kemudian data itu diolah dan menjadi berita.

: Dalam menjalankan fungsinya humas tidak bisa terlepas dari media, kegiatan apa saja yang dilakukan humas agar hubungan dengan media berjalan dengan baik?

I : Kalau dengan Riau Pos mereka selalu berkunjung ke kantor kita supaya hubungan kita dengan mereka itu berjalan dengan baik, kalau di Radio kita ada live di Radio Indra yang di Jalan Bata, itu kita talkshow dengan Pak Ketua tentang perkara-perkara yang ada di Pengadilan Agama Pekanbaru yang ditangani dan apasih penyebab-penyebab perceraian itu, melalui talkshow itu dijelaskan dan ada juga sesi tanya jawab.

: Humas Pengadilan Agama Pekanbaru menjalin relasi dengan media apa saja? Contoh wartawan dari Koran X.

: Kita hanya bekerja sama dengan wartawan dari Koran Riau Pos.

: Sebagai sarana publisitas mengenai Program Pengadilan Agama Pekanbaru, Pengadilan Agama Pekanbaru menggunakan media apa saja?

: Media Cetak kita memakai Koran Riau Pos, Radio RRI. Kalau media onlinenya melalui website Pengadilan Agama Pekanbaru yaitu www.pa-pekanbaru.co.id atau bisa mendownload melalui smartphone yaitu aplikasi Sigrasi PA Pekanbaru, jadi dari semua media yang kita gunakan itu masyarakat bisa melihat ada persatuan perkara, jadwal sidang, dan informasi lain yang masyarakat butuhkan ada semua di media itu. Satu lagi melalui media sosial, yaitu melalui twitter, instagram juga ada, facebook ada, whatsapp kita juga ada.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: Mengapa menjalin hubungan dengan media itu penting dilakukan?

: Sangat penting malahan kalau kami katakan, karena dengan menjalin hubungan media dapat mempermudah kita sebagai instansi untuk memberi informasi kepada masyarakat. Atau dapat dikatakan bahwa media ini merupakan salah satu jembatan komunikasi antara instansi dengan masyarakat. Hanya melalui media masyarakat dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan dimanapun dan kapanpun. Misalnya karena adanya media sosial jadi mereka gak perlu jauh-jauh lagi kesini untuk melihat syarat-syarat mengurus surat cerai, mereka bisa lihat di smartphone masing-masing melalui website atau media sosial kita. Jadi dapat kami katakan kalau menjalin hubungan dengan media itu sangat penting dilakukan terlebih di zaman serba canggih seperti sekarang ini, semua sudah berbasis teknologi.

P : Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru saat ini? Apakah meningkat, stabil, atau menurun?

I : Kalau sekarang masyarakat sangat antusias dan menurut saya justru meningkat. Kita selagi mengembangkan suatu pelayanan dengan motto terbaru “layanan kami ada di genggam tangan anda”. Nah untuk itu kami selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan informasi publik itu. Kami juga tahun ini tiga kali berturut-turut kita juara satu peningkatan kinerja baik seluruh aspek pekerjaan baik itu laporan, IT, jadi kita selalu berusaha terus meningkatkan dan tidak gampang berpuas diri.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kode : Wawancara
 Topik : Hubungan Masyarakat (Humas)
 Hari/tanggal : Selasa, 17 Maret 2020
 Waktu : 10.20-11.49
 Tempat : Kantor Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru
 Informan : Asfawi, SH, MH.

: Apa tugas pokok Humas di Pengadilan Agama Pekanbaru?

: Humas itu kan secara harfiahnya hubungan masyarakat, tapi dari segi tupoksinya Humas itu merupakan sebagai jembatan antara apa yang ingin dipublikasikan kepada masyarakat, dan sebagai pemberi solusi dalam memecahkan permasalahan yang ada di lingkungan Pengadilan Agama Pekanbaru. Kemudian, yang terpenting humas mempunyai fungsi dalam menjalankan pogram kerja yaitu memberi dan menerima informasi yang datang dari pihak eksternal. Ini bertujuan agar pelayanan yang ada di Pengadillan Agama Pekanbaru lebih maksimal, yaitu sesuai dengan standar pelayanannasional.

P : Apa visi-misi Humas Pengadilan Agama Pekanbaru?

: Tidak ada visi-misi khusus didalam Humas Pengadilan Agama Pekanbaru hanya saja kita mengedepankan pelayanan untuk masyarakat, berusaha menjaga citra positif lembaga, dan mengedepankan informasi sehingga muncul nanti motto kami “informasi ada dalam genggamannya anda”.

: Apakah dari sumber daya manusia disini sudah mencukupi?

: Yaa kalau soal SDM itulah membuat kinerja kita tidak maksimal. Faktor utamanya jelas karna keterbatasan SDM, disini kita hanya ada satu Humas. Itu juga hasil rangkap jabatan. Kemudian kegiatan humas itu barulah dibantu dengan Kasubbag Umum, kemudian bagian pemberitaan/website dan IT, dan bagian pelayanan informasi di PTSP

: Apa saja aktivitas yang dilakukan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam menjalankan tugasnya sebagai penyebar informasi publik?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: Kita berusaha semaksimal mungkin untuk menjalankan tugas sebagai penyebar informasi kepada publik salah satu cara yang kita lakukan adalah memberikan pelayanan di bagian PTSP, kemudian kita terus berinovasi bersama bagian IT kita untuk menciptakan aplikasi-aplikasi yang dapat memberikan pelayanan sehingga bisa memudahkan masyarakat. Jadi soal pelayanan kita tidak hanya melayani dari kantor saja tapi bisa melalui jarak yang jauh dengan bantuan aplikasi di Smartphone. Kita juga ada buat baliho atau spanduk seputar informasi mengenai Pengadilan Agama Pekanbaru, mengenai standar pelayanan dan prosedur pelayanan.

: Mengapa aktivitas atau kegiatan itu penting dilakukan?

: Sangat penting karena manusia ini kan sifatnya haus akan pengetahuan dan informasi jadi kegiatan-kegiatan itu penting dilakukan.

P : Program atau inovasi seperti apa saja yang dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Pekanbaru?

I : Inovasi yang kita lakukan sudah lumayan banyak ya, pada awalnya Pengadilan Agama Pekanbaru ini menggunakan media sebagai perantara informasi antara lembaga dan masyarakat menggunakan website resmi saja yaitu <https://www.pa-pekanbaru.go.id/>. Melalui website tersebut pihak Humas yang dibantu oleh Bagian Pemberitaan/website dan IT memberikan informasi-informasi melalui website, baik itu berupa informasi tentang kegiatan/aktivitas di Pengadilan Agama Pekanbaru, program kerja, berita hangat, hingga pengumuman-pengumuman penting. Pada tahun 2017, Pengadilan Agama Pekanbaru mulai berinovasi melalui Aplikasi SIPA (Sistem Informasi Pengadilan Agama). Aplikasi tersebut masih berbasis web yang dibuat agar dapat memudahkan masyarakat mendapatkan informasi mengenai keaslian akta cerai. Inovasi tersebut berhasil meraih juara III lomba inovasi pelayanan publik yang diadakan Mahkamah Agung Republik Indonesia pada tahun 2018. Tapi sejak awal tahun 2020, seiring dengan perkembangan zaman, Pengadilan Agama Pekanbaru mulai menggunakan Smartphone sebagai media informasi antara lembaga dan publik. Hal ini disebabkan karena zaman yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semakin canggih dan modern. Sehingga timbul ide untuk menciptakan Aplikasi berbasis mobile yang dapat diunduh melalui Smartphone dengan harapan agar aplikasi tersebut mampu memudahkan masyarakat memperoleh informasi-informasi mengenai Pengadilan Agama Pekanbaru dimanapun dan kapanpun mereka berada. Adapun nama aplikasi tersebut awal mulanya adalah SILPA (Sistem Informasi mobiLe Pengadilan Agama) namun sekarang berganti menjadi Sigrasi PA Pekanbaru. Mulai saat itu, Pengadilan Agama Pekanbaru menciptakan motto “*Informasi kami ada dalam genggamannya anda*”. Tentunya sesuai dengan motto tersebut, pihak Pengadilan Agama Pekanbaru berharap agar seluruh masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

P : Apakah ada kendala dalam melakukan pelayanan tersebut?

I : Kendalanya biasanya terkadang tidak semua masyarakat pandai menggunakan smartphone atau aplikasi karna mengingat usia masyarakat yang berpekerja tidak lagi muda.

P : Bentuk penyebaran informasi seperti apa yang telah dilakukan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru?

I : Yaa seperti yang sudah dijelaskan tadi kita sudah menyebarkan informasi melalui wartawan, talkshow di Radio, melalui website resmi PA Pekanbaru, spanduk atau baliho juga.

: Dalam mempromosikan program-program, apa saja yang dilakukan oleh Humas?

: kita berusaha mempromosika melalui berbagai media, seperti media website, media cetak, radio, ataupun sosial media. Karena kita juga ada sosial media yaitu facebook, instagram dan twitter jadi kita juga turut mempromosikan program-program kita melalui media tersebut.

: Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru saat ini? Apakah meningkat, stabil, atau menurun?

: Menurut saya meningkat, karena kita pribadi telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan mengapa saya katakan meningkat karna seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa kami Pihak Pengadilan Agama Pekanbaru telah berhasil meraih juara pada lomba pelayanan informasi publik. Dan kamipun berusaha memberikan pelayanan dengan mengikuti perkembangan zaman.

Kode : Wawancara
 Topik : Pemberitaan/website dan IT
 Hari/tanggal : Senin, 16 Maret 2020
 Waktu : 10.20-11.49
 Tempat : Kantor Bagian IT Pengadilan Agama Pekanbaru
 Informan : Aulia Kurniawan, S.Kom

P : Apa Sub Bagian Pemeberitaan/Website itu?
 I : Bagian pemberitaan dan website itu sebenarnya bagian daripada Kasubbag Perencanaan IT dan Pelaporan tapi kami petugas website ini juga hanya corong daripada Humas. Humas lah yang mengelola berita dan kami yang menguploadnya ke website.
 P : Kegiatan apa saja yang dilakukan Sub Bagian Pemeberitaan/Website?
 I : Kalau kami mengeloloa berita, menguploadnya ke internet kemudian ada juga laporan-laporan yang kami upload pada website kami, informasi-informasi *terupdate* ada di website juga.
 P : Apakah pelayanan informasi melalui pemanfaatan website sudah maksimal?
 I : Kalau menurut kami petugas sudah sangat maksimal karena di website itu sudah ada laporannya, berita-berita *terupdate* pengumuman-pengumuman sudah kami tampilkan di website kami, informasi juga.
 P : Bagaimana pengelolaan website di Pengadilan Agama Pekanbaru? Terutama dalam pengelolaan konten (berita/informasi)?
 I : Pengelolaan website pada Pengadilan Agama Pekanbaru terutama pada konten beritanya ya sebenarnya setiap kegiatan yang ada di Pengadilan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Agama Pekanbaru ada orang yang mengikutinya dan petugas pemberitaan website ini memperoleh informasi apa yang harus dijadikan berita, kemudian mengambil inti-intinya, mengolahnya menjadi berita, lalu mengupload nya ke media website kami.

: Sejatinya berita itu sifatnya harus *up to date* , tetapi peneliti menemukan di lapangan bahwa berita yang di posting itu tidak sesuai dengan waktu kejadiannya, kira-kira apa yang menjadi kendalanya?

: Sebenarnya kendalanya terkadang acara itu berlangsung hingga jam kerja selesai terus petugas ini memerlukan waktu untuk menyimpulkan berita, merangkum informasi menjadi suatu berita, itu kan memerlukan waktu, jadi tidak serta merta ketika kegiatan selesai langsung kita posting beritanya. Kendalanya ya itu ajasih sebenarnya petugas yang bekerja khusus untuk di website sendiri tidak ada, karena petugasnya itu hasil rangkap jabatan, rangkap pekerjaan.

P : Apakah dalam pembuatan berita, pihak Pengadilan Agama Pekanbaru bekerjasama dengan wartawan?

I : Ada, tapi petugas disini mengerjakan pekerjaan lain jadi melakukan kerjasama yang lebih mendalam itu nggak ada, hanya alakadarnya saja, karena kesulitan dalam membagi tugas hasil dari rangkap pekerjaan ini.

: Apakah ada kolom khusus layanan permohonan informasi di website?

: Kalau kolom khusus kita tidak ada tapi di website kami menyediakan kontak-kontak informasi diantaranya email, nomor telepon. Jadi orang yang melihat website kami jika butuh informasi lebih lanjut bisa menghubungi kontak-kontak informasi tersebut.

: Berapakah rata-rata kunjungan website perhari nya?

: Kalau rata-rata nya 300 (tiga ratus) orang pengunjung ada. Tapi tergantung juga, sifatnya fleksibel. Kalau hari libur biasanya berkurang.

: Apa kendala yang ditemukan dalam mengelola website tersebut?

: Kendala nya terkadang laporan yang diterima petugas itu lambat dari masing-masing sub nya, dan kita petugas website ini hanya menerima



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

laporan kan intinya, jadi mereka tempo waktunya lama sehingga terkendal di kita di bagian pemberitaan website ini.

: Fasilitas apa saja di kantor ini yang mendukung kinerja anda?

: Fasilitas kita sudah ada laptop, jaringan internet, *hosting* nya udah ada juga, jadi sudah cukup lengkap untuk menunjang kinerja kita.

: Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru saat ini? Apakah meningkat, stabil, atau menurun?

: Kalau menurut saya masih stabil karena informasi yang kita berikan itu sifatnya *continue*, ada yang laporan bulanan, ada yang berita-berita, ada yang kegiatan kita juga update, begitu.

Kode : Wawancara

Topik : Bagian Pelayanan dan Informasi Pengaduan

Hari/tanggal : Senin, 16 Maret 2020

Waktu : 12.20-14.49

Tempat : Kantor Bagian PTSP Pengadilan Agama Pekanbaru

Informan : Ana Gustina, MH

: Apa saja tugas Sub Bagian Pelayanan?

: di Pengadilan Agama Pekanbaru bagian pelayanan ini disini namanya pelayanan informasi dan pengaduan, tugasnya memberikan informasi kepada para pihak tentang pengajuan perkara jadi kita berusaha memberikan pelayanan informasi kepada para pihak mengenai pengajuan berkas perkara.

: Apa yang Ibu ketahui tentang pelayanan informasi publik?

: Pelayanan itu memberikan pelayanan kepada masyarakat umum mengenai perkara atau apa-apa saja persyaratan perkara yang akan mereka ajukan, ini pelayanan informasi publik mengenai Pengadilan Agama Pekanbaru, secara khusus lah disini.

: Apa saja program-program unggulan bagian pelayanan di Pengadilan Agama Pekanbaru?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: Program unggulan pelayanan disini kayak ada aplikasi terbaru namanya Sigrasi PA Pekanbaru, disana para pihak bisa mendapatkan pelayanan informasi yang sangat jelas dan syarat-syarat pengajuan perkara nya ada disana. Bisa di unggah di Play Store atau Apps Store kalau memang mereka menggunakan android.

: Sudah melakukan publikasi mengenai aplikasi tersebut belum bu?

: Kita mempublikasikan secara langsung, jadi kalau ada masarakat yang datang kesini kita langsung memberitahu aplikasi tersebut, karena jika mereka lupa informasi yang didapatkan secara langsung tetap dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan melalui aplikasi tersebut. Jadi melalui aplikasi tersebut pihak berperkara juga dapat melihat informasi seputar sidang, sidangnya kapan, kelanjutannya seperti apa. Trus juga keunggulannya di meja pelayanan ini bisa mengajukan gugatan mandiri dengan mengetik sendiri ajuannya karena memang sudah disediakan tempatnya seperti pc/komputer juga telah disediakan.

: Program atau inovasi seperti apa saja yang dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Pekanbaru?

: Ya jadi penggunaan aplikasi Sigrasi PA Pekanbaru itu tadi sudah menjadi inovasi tersendiri dalam upaya meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Pekanbaru

: Apakah ada kendala dalam melaksanakan program-program dalam meningkatkan pelayanan informasi publik tersebut?

: Kalau program dari segi aplikasi yang digunakan paling kendalanya karna bagi para pihak tidak semua menggunakan android, jadi bagi pihak yang tidak menggunakan android itu terkendalanya, sehingga terbatas ia mendapatkan informasi. Tapi di zaman modern seperti ini yang seperti itu hanya sebagian kecil saja.

: Mengapa program tersebut perlu diadakan?

: Agar masyarakat lebih mendapatkan informasi dimanapun mereka berada, mereka tidak perlu payah kesini dan mereka sudah tau dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyiapkan diri dan berkas serta syarat-syaratnya tanpa harus bolak-balik. Waktunya juga efektif, dari segi biaya juga efektif.

: Kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Sub Bagian Pelayanan?

: Memberikan informasi kepada pihak masyarakat luas yang membutuhkan informasi mengenai perkara-perkara, dari segi perceraian, atau penetapan ahli waris, hadhanah, dan lain-lain.

: Peneliti menemukan dilapangan bahwa masih ada masyarakat yang tidak tahu mengenai syarat dan ketentuan untuk mengurus perkara tanpa pungutan biaya (gratis dan pemerintah), mengapa?

: Padahal informasi mengenai itu sudah kita cantumkan di website kita, mungkin ya itu tadi karena keterbatasan masyarakat masalah teknologi. Tapi jika ada yang bertanya kita akan beritahu bahwa surat keterangan tidak mampu itu merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi untuk memperoleh berperkara secara prodeo (gratis).

P : Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru saat ini? Apakah meningkat, stabil, atau menurun?

I : Menurut saya meningkat, karena adanya aplikasi terbaru, ibaratnya semakin memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi yang lebih cepat, efisien waktu dan biaya juga.



Lampiran 3

SURAT IZIN PENELITIAN



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id



REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/30458
 TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/01/2020 Tanggal 29 Januari 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

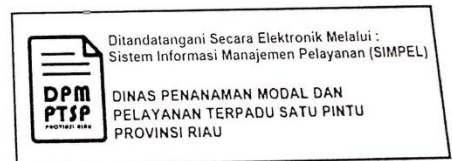
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : DEVI SUNDARI |
| 2. NIM / KTP | : 11643200489 |
| 3. Program Studi | : ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : IMPLEMENTASI KINERJA HUMAS PENGADILAN AGAMA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK |
| 7. Lokasi Penelitian | : PENGADILAN AGAMA KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 3 Februari 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Ketua Pengadilan Agama Kota Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 4



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : B-421/Un.04/F.IV/PP.00.9/01/2020 Pekanbaru, 04 Jumadil Akhir 1441 H
Sifat : Biasa 29 Januari 2020 M
Lampiran : 1 (satu) Exemplar
Hal : Mengadakan Penelitian

Kepada Yth,
Gubernur Riau
UP. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Di
Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap Bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: DEVI SUNDARI
N I M	: 11643200489
Semester	: VIII (Delapan)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

Implementasi Kinerja Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Adapun sumber data penelitian adalah :

"Pengadilan Agama Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor, AGAMA
Dekan
Dr. Nurhidayah, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Mahasiswa yang bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 5



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8518/2019 Pekanbaru, 22 Rabiul Awal 1441 H
Sifat : Biasa 19 November 2019 M
Lampiran: 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **Devi Sundari**

Kepada Yth.

Dr. Toni Hartono, M.Si

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Devi Sundari** NIM. 11643200489 dengan judul **"Implementasi Kinerja Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik"** saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam

Dekan



Dr. Nuridin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
2. Ketua Jurusan Komunikasi

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 6

DOKUMENTASI



Wawancara Bagian Umum, Bapak Sutikno Hady, SH, pada tanggal 16 Maret 2020.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara Bagian Pemberitaan/website dan IT, Bapak Aulia Kurniawan, S.Kom, pada tanggal 16 Maret 2020.



Wawancara Bagian Pelayanan dan Informasi, Ibu Ana Gustina, MH, pada tanggal 16 Maret 2020





BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama **Devi Sundari**, anak ketiga dari empat bersaudara yang lahir pada tanggal 15 Mei 1998 dari pasangan ayahanda Amril (alm) dan ibunda Junitawati. Dan memiliki tiga saudara bersaudara kandung yaitu Yuli Lovita, S.Pd, Rahma Ayu Ningsih, S.Si, dan Cinta Aprilianti.

Penulis mengawali pendidikan di SDN 006 Talang Mandi Kec. Mandau Kab. Bengkalis, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP N 2 Mandau Duri, pendidikan selanjutnya ke jenjang SMA N 1 Mandau yang lulus tahun 2016.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau angkatan 2016 di fakultas Dakwah dan Komunikasi mengambil jurusan Ilmu Komunikasi Strata 1 (S1), selanjutnya pada bulan Desember 2019 penulis melaksanakan ujian Seminar Proposal hingga akhirnya, pada tanggal 19 Mei 2020 penulis mengikuti ujian Sidang Munaqasah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan dinyatakan “LULUS” dengan predikat “CUMLAUDE” serta mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom).

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.